



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra 2015-2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:
Br. Páucar Gutiérrez María Elena (ORCID: 0000-0001-9355-0164)

ASESOR:
Dr. Edwin Alberto Martínez López (ORCID: 0000-0002-1769-1181)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

**Lima – Perú
2019**

Dedicatoria

A mis profesores de la Universidad, quienes
supieron transmitir sus sabios conocimientos.

Agradecimiento

A mis familiares por su acompañamiento en todo momento de mi formación profesional.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **PAUCAR GUTIERREZ, MARIA ELENA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS EN EL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER, PUENTE PIEDRA 2015-2018

Fecha: 15 de agosto de 2019

Hora: 6:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma:

SECRETARIO: Dr. Yolvi Ocaña Fernández

Firma:

VOCAL: Dr. Edwin Alberto Martinez Lopez

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por Maestría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *ABIA*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Declaración de autenticidad

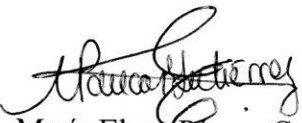
Yo, Páucar Gutiérrez María Elena, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra 2015-2018", en 110 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de Agosto de 2019


María Elena Páucar Gutiérrez

D.N.I. 41599642

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	13
2.1 Tipo y diseño de investigación	13
2.2 Escenario de estudio	15
2.3 Participantes	16
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	16
2.5 Procedimiento	17
2.6 Método de análisis de información	18
2.7 Aspectos éticos	18
III. Resultados	19
IV. Discusión	27
V. Conclusiones	32
VI. Recomendaciones	33
Referencias	34
Anexos	41
Anexo 1: Matriz de categorización de datos	42
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	43
Anexo 3: Matriz de desgravación de entrevista	45
Anexo 4: Matriz de codificación de las entrevistas	64
Anexo 5: Matriz de triangulación de datos	70
Anexo 6: Otras evidencias	82

Índice de figuras

Figura 1: Triangulación de entrevistas de informantes	22
Figura 2: Triangulación de la Observación	30
Figura 3: Triangulación de análisis documental	25
Figura 4: Triangulación de entrevista, observación y análisis documental	26
Figura 5: Categoría central y las categorías emergentes.	26

Resumen

Este estudio titulado “Gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra 2015-2018” tuvo como objetivo general analizar cómo es la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018.

Como parte del análisis de los datos en el desarrollo de la presente investigación, se siguió el procedimiento de categorización, cuyo paradigma de la investigación fue interpretativo, enfoque cualitativo, diseño no experimental transversal o transeccional, donde el escenario de estudio fue el CEM Puente Piedra 2015-2018. En el procedimiento de recolección de datos se utilizaron como técnicas a la entrevista, observación y análisis de fuentes documentales, cuyos instrumentos fueron la guía de observación, de preguntas de entrevista y fichas de análisis de fuentes documentales. En el análisis de los datos se emplearon métodos tales como: descriptivo, analítico, comparativo y método inductivo.

Se concluye que la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra es deficiente y no cubre la demanda de los usuarios víctimas de violencia, puesto que no cuenta con suficientes profesionales ni con presupuesto adecuado para prestar servicios de calidad a las víctimas de violencia.

Palabras claves: Centro de Emergencia Mujer, Gestión del servicio psicológico, patrocinio legal, social y actividades de prevención.

Abstract

The present investigation titled "Management of the services in the Emergency Center Woman, Puente Piedra 2015-2018" had as general objective to analyze how is the management of the services in the Emergency Center Woman, Puente Piedra, 2015-2018.

As part of the analysis of the data in the development of the present investigation, the categorization procedure was followed, whose paradigm of the research was interpretive, qualitative approach, transversal or transectional non-experimental design, where the study scenario was the CEM Puente Piedra 2015 -2018. In the data collection procedure, interviews, observation and analysis of documentary sources were used as techniques, whose instruments were the observation guide, interview questions and analysis cards of documentary sources. In the analysis of the data, we used methods such as: descriptive, analytical, comparative and inductive method.

It is concluded that the management of services in the Emergency Center Woman, Puente Piedra is poor and does not cover the demand of victims of violence, since it does not have enough professionals or with adequate budget to provide quality service to victims of violence.

Keywords: Women Emergency Center, Psychological service management, legal, social and prevention activities.

I. Introducción

La violencia familiar es un problema de alcance mundial, que ha sido considerada por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016) como uno de los problemas más graves que aquejan a los diferentes países y a la humanidad, por lo que a efectos de la reducción y prevención de la violencia, se recomienda diversas estrategias individuales, relacionales y sociales internacionales, que incluye la creación de planes de acción para prevenir e investigar la violencia, así plasmó la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2016) en el informe mundial sobre la violencia y salud. Asimismo, en Londres (2016) el 23% de las mujeres manifestaron haber sido víctimas de violencia, otro problema que coadyuva la impunidad de la tasa de violencia es justamente la abstención de denuncias, estos datos fueron presentados por la OMS en el informe mundial sobre la violencia y salud.

Según la organización mundial de la salud (OMS) indica que una de cada tres mujeres (35%) en todo el mundo han sufrido violencia física y/o sexual por parte de sus parejas o terceros en algún momento de su vida; entre los países con mayores porcentajes de violencia familiar y/o sexual se encuentran Etiopía (donde la institución encargada de la protección de las mujeres es el Ministerio de la Mujer, Infancia y Juventud) y Bangladesh (donde la institución encargada de la protección de las mujeres es “El programa sobre la violencia contra las mujeres” del Ministerio de la Mujer. El 38% de los casos de feminicidios son producidos por sus parejas masculinas. (Nota descriptiva OMS, 2016, citado por Canaza, 2018, pp. 33-34).

Por otro lado, se puede observar que en España existe la institución denominada “Delegación del gobierno para la violencia de género” quien sostuvo que los denunciados por violencia de género con adopción de orden de protección o medidas cautelares, según lugar de nacimiento, la tasa ha aumentado del 2014 al 2015 siendo la variación 2.1%, es decir, en el año 2014 en total la cantidad de 26987 estuvieron involucrados, mientras para el 2015 esta cifra aumentó y es la suma de 27562. Como se puede evidenciar de las distintas cifras a nivel de países europeos, es de advertir que el problema de violencia familiar viene calando en forma global, en la que los países han adoptado distintas políticas de lucha contra la violencia de mujeres, incluyendo la creación de programas especializados, ministerios y la emisión de normas a favor de las mujeres que buscan la protección contra la violencia, la prevención de actos de violencia, así como la sanción de conductas que

atentan contra las mujeres. No solo los distintos países en forma interna han adoptado medidas destinadas a la protección de la mujer, sino que a su vez se han promovido convenios internacionales con el fin de prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer. Así se tiene a la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, más conocida como Convención Belem Do Pará que fue aprobada en el año 1994. La citada convención entre otros aspectos importantes establece que cualquier conducta que cause la muerte, daño o genere afectación física, sexual o psicológica, por el hecho de tener la condición de mujer (género), sin importar que este hecho ocurra en un lugar público o privado constituye violencia contra la mujer.

Asimismo establece entre otros aspectos como violencia (física, sexual y psicológica) contra la mujer cuando la acción en el ámbito de la familia, hogar, o cualquier otro espacio de relación interpersonal; asimismo comprende dentro de la violencia contra la mujer conductas de violencia física, sexual y psicológica cuando el hecho ocurra en cierta comunidad, que incluya secuestro, acoso sexual, tortura, trata de personas, ya sea esto en el lugar de trabajo, estudios, centros de salud y en cualquier lugar; y comprende además las acciones de perpetración por los agentes del estado sin importar el lugar donde ocurra (Peña, et al, 2017, p. 23).

En el año 2016 el 23% de las mujeres manifestaron haber sido víctimas de violencia en México donde la institución encargada es el Instituto Nacional de las Mujeres - Inmujeres, mientras que en Chile el 30% de las víctimas, mujeres maltratadas físicamente mantuvieron su silencio y nunca contaron a nadie los hechos de violencia, pese a que existe la institución encargada sobre la violencia, el cual es el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. En Uruguay se observó que entre el primer y tercer año de matrimonio en un 46% de los casos se inició el maltrato a las mujeres en el 2009 de acuerdo al Programa de Equipos Comunitarios de Argentina, siendo en este país el Instituto Nacional de las mujeres la institución encargada de la erradicación de violencia contra las mujeres.

En el contexto nacional, podemos observar que a diario pasan noticias televisivas, radiales, impresas y digitales, casos de violencia, principalmente violencia contra la mujer, niños y adultos mayores, es decir, contra la población más vulnerable, siendo el mayor número de víctimas las mujeres, por lo que el gobierno se vio en la necesidad de crear mecanismos de apoyo rápido, como es el caso del Centro Emergencia Mujer – CEM que fue implementada por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, que se encarga de

prestar una atención multidisciplinaria a las víctimas de violencia familiar y sexual, entre los servicios que presta son; el patrocinio legal, atención psicológica, servicio social y actividades de prevención. De acuerdo al informe estadístico del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, correspondiente al mes de enero de 2018, los casos atendidos a través de este centro son todavía reducidos, pues al enero de 2018 se muestra que por ejemplo en Lima el 28% de los casos a través de este sistema de atención, sin embargo en Madre de Dios y Moquegua, al enero de 2018 solo el 1% de las víctimas han sido atendidas a través de este sistema, siendo Lima Metropolitana el lugar donde el porcentaje de atendidos es considerable. En este sentido, de acuerdo al informe de INEI en el año 2017 las regiones con mayor incidencia de violencia fueron registrados en Cusco (79.4%), Apurímac (78%) y Puno (74.7%), siendo también Lima notable con el 66.2% manifestaron ser víctima alguna vez por parte del esposo o compañero.

El estado peruano al suscribir los acuerdos internacionales está en la obligación de crear servicios de calidad a favor de las víctimas de violencia familiar, durante y después del evento, así como también prevenir que se cometan las acciones de violencia contra la mujer (Ramos, 2013, p. 104). En este sentido, la situación de mujeres en el Perú viene siendo marcada por los aspectos característicos socioculturales, una sociedad centralista y muy heterogenia donde existe notable desigualdad social tanto cultural. (Instituto de Estudios Peruanos, 1994, citado por Canaza, 2018, p. 35). En este contexto, de acuerdo al observatorio de Criminalidad del Ministerio Público, presentada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, en el año 2015 en la Provincia de Lima hubieron 28 feminicidios, mientras que de enero a setiembre de 2016 hubieron 15 feminicidios, siendo la provincia con mayor índice de feminicidio, al cual sigue la Provincia de Arequipa con 11 y 4 feminicidios respectivamente y luego le sigue Ancash con 6 (2015) y 3 (Enero-Setiembre de 2016) casos de feminicidios.

En el distrito de Puente Piedra - Lima, en la que se encuentra una oficina del Centro de Emergencia Mujer, siendo uno de los Distritos que no deja de ser ajeno al problema de violencia contra la mujer, asimismo, otro de los problemas sociales es la atención a las víctimas, es decir, la gestión del servicio de atención a las víctimas de violencia, del cual se perciben quejas de los usuarios, en los diversos aspectos de la prestación de los servicios, el cual, como se señaló, incluso podría ser un factor que limite el acceso a la justicia de las víctimas de violencia, es decir, que la ausencia de una atención de calidad podría estar

contribuyendo a que la víctima se abstenga de promover cualquier denuncia sobre violencia familiar, es importante tener conocimiento cual es la población de dicho distrito, la cual está conformada a Junio del 2019 por 367,700 habitantes, entre hombres y mujeres, de acuerdo al Inei, con dicho dato podremos darnos cuenta más adelante cuantas de estas personas son víctimas de violencia y cuantas de ellas acuden a solicitar ayuda al CEM Puente Piedra.

En este punto pasaremos a desarrollar los antecedentes internacionales y nacionales de la investigación, los cuales constituyen investigaciones previas realizadas sobre el problema de investigación, es decir, temas relativos a la gestión del Centro de Emergencia Mujer: Constituyen antecedentes internacionales del estudio los trabajos elaborados por Rojas, Bejarano y Marín (2016) quienes sostuvieron que en el crecimiento de servicios es necesaria la organización separada y distinguible, de modo que las organizaciones deben estar concentradas en la función productiva, como la prestación de servicios, en este sentido sostienen que deben estar orientadas a la prestación de servicios de calidad superior, pero también con una rapidez que genere buena percepción del usuario.

Asimismo encontramos la investigación realizada por Montañez (2013) quien efectuó un estudio respecto al tratamiento psicológico de las mujeres víctimas de violencia doméstica, cuyo objetivo de estudio, entre otros, fue evaluar al cabo de ciertos meses los cambios que experimentan las mujeres víctimas de violencia doméstica como consecuencia de la intervención terapéutica, quien resalta la necesidad de calidad de atención de las mujeres víctimas de violencia, además agrega que el problema de la violencia es grave al afectar en el aspecto físico, psicológico y patrimonial de la víctima, asimismo, por parte de las instituciones debe haber una preocupación por las víctimas y se debe brindar una atención de calidad.

Asimismo, encontramos como antecedentes nacionales a trabajos elaborados por Trucios (2014) quien manifestó que hay relación significativa entre la solución de casos de violencia familiar con la percepción de la calidad de atención del Centro de Emergencia Mujer en la ciudad de Huancayo, al cual podría ser como consecuencia de aspecto diversos como el estado emocional del usuario en el momento de la aplicación del instrumento. Gallardo y Mires (2017) en su investigación concluye y recomienda que se debe implementar acciones de sensibilización respecto a las consecuencias de la violencia, así como considera que se debe hacer un trabajo multidisciplinario con las víctimas del Centro de Emergencia Mujer, fiscalías, salud y otros grupos en pro de la salud biopsicosocial de las víctimas de

violencia, finalmente sugiere efectuar un seguimiento riguroso de los casos de violencia, así como reinsertar a los agresores a centros de atención interinstitucional a fin de que reciban tratamiento psicológico. Por otro lado, Pretel (2016) sostuvo que es necesario el fortalecimiento de la tutela jurisdiccional efectiva en protección de las víctimas de violencia familiar, a través de la aplicación del control difuso e convencionalidad que los jueces con especialidad en familia tienen potestad, con el fin de garantizar los derechos de las víctimas de violencia familiar.

Conce (2016) en su investigación ha probado que las políticas públicas tienen una correlación positiva con la atención en el Centro de Emergencia Mujer, esto significa que mientras más políticas públicas se implementen en relación a la atención en el Centro de Emergencia Mujer, la violencia contra las mujeres será mucho más controlada, puesto que las víctimas estarían más motivadas para denunciar. Sin embargo, Zafra (2015) manifiesta que la mayoría de los profesionales que trabajan en el Centro de Emergencia Mujer correspondiente al programa de Sucre no cuentan con experiencia de haber atendido a víctimas de violencia contra la mujer, mucho menos haber trabajado en intervención de violencia contra la mujer en zonas rurales.

Ahora bien, pasaremos a desarrollar teorías relacionadas al tema, denominada también marco teórico referencial. En este aspecto es necesario tener presente que el Centro de Emergencia Mujer es uno de los programas de atención a las víctimas de violencia contra la mujer que pertenece al Ministerio de la Mujer. Al respecto Conce (2016) sostiene que el Centros Emergencia Mujer (CEM) constituye un servicio público que se brinda de manera gratuita y especializada con fines de atención integral y multidisciplinaria a las víctimas de violencia familiar; sus principales servicios son; el patrocinio legal que en muchas ocasiones se traduce en una defensa judicial, asimismo presta el servicio de consejería psicológica y asistencia social, con el propósito de lograr la recomposición de la víctima de violencia, este programa es parte de la obligación asumida por el estado asumida en el marco de la Convención Belem Do Pará, pues según éste es su obligación es brindar servicios especializados a las mujeres víctimas de violencia.

Siguiendo ese orden de ideas, (MIMDES y Viviano, citado por Trucios, 2014, p. 39) sostienen que el Centro de Emergencia Mujer es el servicio público especializado y gratuito que brinda orientación legal, psicológica y asistencia social, así como promueve actividades destinadas a la prevención mediante capacitaciones, campañas y otros eventos. Por otro lado, (Bardales, 2009) analiza de forma más completa las funciones y los niveles de intervención del CEM, siendo los mismos tales como la atención legal, psicológica y social de las víctimas de violencia familiar; promover y prevenir con la participación de la población mediante movilizaciones y compromisos para erradicar la violencia familiar y en especial los distintos tipos de violencia contra la mujer; difundir campañas e información relevante a la ciudadanía con el fin de que tome conciencia, así como defiende los derechos de los demás en coordinación con las instituciones involucradas en la problemática de la violencia familiar; capacitar a distintos funcionarios, servidores y organizaciones sociales con el fin de sensibilizar y especializar en la problemática de violencia, siendo los principales la Policía Nacional del Perú, Poder Judicial, Ministerio Público, Justicia, Salud y Educación.

El centro de Emergencia Mujer ofrece los servicios de asistencia Psicológica, patrocinio o asesoría legal, asistencia social y realiza actividades de Prevención: Conforme destaca el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2014, p. 11) el servicio psicológico (área de psicología) que presta el CEM tiene por objeto coadyuvar con la recomposición psicológica de las víctimas de violencia, que comprende aspectos como la entrevista, seguimiento o acompañamiento psicológico, evaluación psicológica, control emocional y de ser el caso la derivación a un centro de salud, de acuerdo a la gravedad del daño. En este sentido, al igual que los profesionales anteriores, los psicólogos del Centro de Emergencia Mujer tienen la obligación de prestar servicio de orientación psicológica a las víctimas de violencia, con el fin de brindar un soporte emocional, asimismo, de ser el caso, se debe someter a tratamientos psicológicos a las víctimas de detectarse problemas y el procedimiento para seguir el tratamiento o recibir el servicio debe ser sencillo y adecuado.

En cuanto al servicio de patrocinio legal, el Centro de Emergencia Mujer, como parte del deber del Estado de brindar asistencia jurídica, cumple con prestar este servicio en forma gratuita, con carácter especializada, y además que debe ser en la lengua de quien requiere el servicio, este servicio debe estar al alcance de todas las víctimas de violencia para asegurar el ejercicio efectivo de los derechos (Condori, 2016, p. 81). En este orden de ideas, el servicio de patrocinio o asesoría legal consiste en que el profesional del derecho en su condición de

funcionario del Centro de Emergencia Mujer oriente en los temas legales a las víctimas que ahí se constituyan, asimismo, de ser el caso asuma la defensa legal, es decir, inicie acciones legales que correspondan con el fin de hacer valer o garantizar los derechos de la víctima, por lo que, para que se pueda consumir como una gestión exitosa, tanto la asesoría legal como la defensa legal que se asuma debe tener resultados tangibles en beneficio de la víctima.

Mientras, el servicio de atención social, al igual que los otros servicios antes descritos es parte de la obligación del Estado de atender a las víctimas de la violencia, en especial mujeres e integrantes del grupo familiar, mediante programas sociales que garanticen la confidencialidad de cada caso, y que la atención y trato debe ser digno, de acuerdo a los criterios establecidos por la norma vigente sobre la materia (Condori, 2016, p. 83). En este orden de ideas, el asistente social en su condición de tal y funcionaria del Centro de emergencia Mujer debe orientar a las víctimas que se constituyan a los establecimientos de este centro, así como hacer el seguimiento del caso, a fin de que la víctima no desista de su denuncia o cualquier acción iniciada o por iniciarse, todo ello con el fin de que el usuario tenga la satisfacción personal y familiar, y logre alcanzar la justicia con el apoyo del Centro.

Finalmente, el cuarto servicio que presta en Centro de Emergencia Mujer es la realización de actividades de prevención, puesto que en dicho centro a su vez promueve y es una de sus funciones realizar las actividades de prevención de violencia, prevención en sentido de que no ocurran nuevos casos de violencia contra la mujer o en los casos identificados no vuelvan a ocurrir actos de violencia. Para tal efectos el centro promueve capacitaciones en los diversos sectores de la sociedad, en centros de educación, organizaciones sociales de diversa naturaleza, asimismo promueve programas de prevención de violencia, adopta mecanismos de prevención, todo con el fin de reducir los casos de violencia contra la mujer, en este orden de ideas, las actividades de prevención de violencia que realiza el Centro de Emergencia Mujer cobra especial importancia, toda vez que es uno de los pilares fundamentales para la lucha contra la violencia en nuestro país y en especial en el Distrito de Puente Piedra.

El Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, a través del Centro de Emergencia Mujer imparten capacitaciones a nivel de organizaciones privadas, públicas, locales, regionales, instituciones educativas, instituciones y bases sociales vecinales, entre otras organizaciones. Además, las capacitaciones consisten en temas de prevención, formación de aspectos conceptuales, procedimientos y sensibilización a los diversos sectores sociales. Ahora bien, todos los servicios que presta el CEM necesariamente requieren de una gestión, a fin de que cada servicio que preste cumpla sus objetivos y que la atención a las víctimas de violencia sea de calidad, es en este contexto que la gestión es uno de los pilares fundamentales en la prestación de cualquier servicio, más cuando se trata de un servicio como lo que presta el Centro de Emergencia Mujer, es así conforme sostiene Druker, citado por Trucios, (2014, pp. 37-38) la gestión en la administración pública viene a ser el conglomerado de organizaciones y acciones estatales para el funcionamiento de la administración del Estado o de las entidades u organismos de ésta.

A su vez es preciso tener en cuenta que la gestión de acuerdo al diccionario de la Real Academia Española es la acción de gestionar, a su vez este último significa llevar adelante una iniciativa o proyecto, administrar y organizar el correcto funcionamiento de una organización, evitando que incurra en cualquier situación problemática. En consecuencia, es de afirmarse que la gestión de los servicios del CEM implica que se administre de forma adecuada los diversos aspectos, áreas y sus recursos para que los servicios que presta sean de calidad y a satisfacción de los usuarios víctimas de violencia.

Si bien es cierto que el Centro de Emergencia Mujer presta servicios o presta atención a las víctimas de violencia familiar, lo es también que la violencia no es homogénea, por el contrario, existen varios tipos de violencias de las que puede ser víctima la mujer, de una o varias a su vez, siendo necesario entonces detallar los tipos de violencia. Constituye Violencia Psicológica cualquier acción u omisión, ya sea directa o indirecta destinada a causar daño de cualquier naturaleza a la mujer, pudiendo ser dicho daño emocional, en su autoestima o que afecte el libre desarrollo de su personalidad (Castillo citado por Peña, et al, 2017, p. 24), al cual Conce (2016, p. 32) agrega que la violencia psicológica son conductas que tienen por finalidad generar temor, intimidar y controlar las conductas, sentimientos y pensamientos de la persona a quién se está agrediendo (Orna, 2013, pp. 105-106).

La violencia física según Castillo, citado por Peña, et al, (2017, p. 25) es la acción que genera cualquier tipo de daño en la integridad corporal y la salud del agredido, el implica lesión pese a que no sea visible, toda vez que este tipo de violencia es amplio que podría calificarse desde una acción de empujar hasta la generación de lesiones graves que deje secuelas en la víctima o incluso cause muerte del mismo. En este orden de ideas Orna (2013, p. 104) agrega que las acciones más notables de la violencia física son los puñetazos, patadas, bofetadas, estrangulamientos, empujones y agresiones sexuales. La consecuencia de estas conductas es el daño físico que puede constituir la rotura de nariz, costillas, dedos, brazo, mandíbula y de otra índole que requiere asistencia médica. También se puede entender por violencia física aquellos actos que atentan contra el cuerpo, la vida y la salud física de la persona, y en especial, en la violencia contra la mujer este tipo de violencia generalmente se materializa en pellizcos, empujones, tirones, bofetadas, entre otras agresiones (Conce, 2016).

La Violencia Sexual de acuerdo a la Ley N° 30364 constituyen conductas de naturaleza sexual que se realizan en contra de otra persona sin contar con su consentimiento o mediante uso de la fuerza o coacción (Peña, et al, 2017, p. 26). Asimismo, (Condori, 2016, p. 79) coincide al decir que se trata de conductas de naturaleza sexual y agrega que no solo se trata de una conducta sexual contra la voluntad individual o bajo coacción, sino además esta conducta puede materializarse con la penetración, contacto físico, exposición a material pornográfico, entre otros, que afecta directamente a la libertad de decidir que tiene la víctima respecto a su vida sexual.

En este tipo de violencia es importante la voluntad de la víctima, pues todo acto de connotación sexual en su contra constituye violencia, incluyendo humor de connotación sexual, en la que se incluyen comentarios, propuestas de connotación sexual no deseadas, llamadas mediante teléfono, así como la participación en contacto o acto sexual por obligación, todas estas y otras conductas dirigidas a la ejecución de actos de connotación sexual desde luego la víctima no desea y considere humillantes (Orna, 2013, pp. 107-108). Finalmente Conce (2016, p. 32) sostiene que la violencia sexual es cualquier conducta que amenaza y vulnera la libertad de la persona de decidir voluntariamente su sexualidad, entendiéndose en esto no solo el acto sexual, sino cualquier tipos de contacto o acceso sexual.

La violencia económica es toda conducta (acción u omisión) destinada a ocasionar menoscabo económico o patrimonial a la persona, incluyéndose en dicha acción cualquier tipo de perturbación de los derechos sobre bienes de la víctima, sustracción, apropiación, retención, negativa de devolución de valores, documentos personales destinadas a la actividad económica o que le permita obtener ingresos, sostenibilidad económica, asimismo constituyen violencia económica la limitación control de ingresos y de recursos económicos destinadas a satisfacer necesidades prioritarias, básicas o medios elementales para vivir dignamente (Peña, et al, 2017, p. 27).

Es de suma importancia mencionar que, en la Declaración sobre la disolución de la violencia contra la mujer, publicada en 1993 por el Consejo General de las Naciones Unidas, el término "violencia contra la mujer" se definió como "Cualquier acto basado en el género que pueda ocurrir en la vida pública o privada, que pueda dañar y causar dolor en términos físicos, sexuales o psicológicos, incluidas las amenazas de privar a las mujeres de su libertad de manera obligatoria y arbitraria". En esta declaración, se enfatiza que la violencia contra las mujeres es una violación de los derechos y libertades fundamentales de las mujeres; y se afirma que tal violencia refleja el desequilibrio entre mujeres y hombres, que ha continuado a lo largo de la historia; y se acepta que este es un tipo de discriminación contra la mujer (Kizilgol y Ipek, 2018, p. 715).

Por otro lado, Hoppstadius (2018, p. 1684) sostiene que el abuso y la violencia contra las mujeres no solo es una grave violación de los derechos humanos, sino que también es, según el gobierno sueco, el obstáculo más grave y más grande para una sociedad con igualdad de género. El otro enfoque de la violencia contra la mujer comprende en un ángulo mucho más amplio y comprende además otros sujetos como las suegras, esposos y hermanos, de modo que este problema se hace mucho más complejo al ser el autor uno que se encuentra dentro del seno familiar (Jewkes, Corboz y Gibbs, 2019, p. 14). De acuerdo a la guía de atención integral de los Centros Emergencia Mujer el informe psicológico viene a ser un documento de naturaleza y valor científico legal que a su vez tiene valor probatorio y pueden ser utilizados en los procesos judiciales, por otro lado, en el aspecto legal, el abogado realiza diversos escritos legales frente a distintas entidades con miras a garantizar y proteger los derechos de las víctimas. Por su parte, los informes sociales constituyen documentos con valor científico y legal que resume los resultados de la aplicación de las diversas técnicas e instrumentos de evaluación de la situación de la víctima.

Asimismo, la referida guía establece que los enfoques con los que se debe trabajar en temas de violencia familiar son enfoques tales como derechos humanos, integridad, género, interculturalidad, riesgo, enfoque diferencial, interseccional, territorial y tomando como centro a la víctima. En este contexto es que nacen los problemas o preguntas de investigación, por lo que para el presente estudio se formulan los siguientes problemas: ¿Cómo es la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018?, ¿Cómo es la gestión del servicio psicológico en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018?, ¿Cómo es la gestión del servicio de patrocinio legal en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018?, ¿Cómo es la gestión del servicio social en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018? y ¿Cómo es la gestión de las actividades de prevención en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018?

Ahora bien, esta investigación adquiere su justificación práctica, en la medida que el problema de la violencia familiar, y en especial violencia contra la mujer es un problema muy frecuente en nuestro país, por lo que es necesario realizar investigaciones que permita contribuir mecanismos de solución administrativa y de gestión de los problemas internos de las instituciones que prestan atención a las víctimas de violencia, como es el Centro de Emergencia Mujer de Puente Piedra. Además, esta investigación adquiere su justificación, toda vez que la gestión de servicios legales, psicológicos y sociales es vital para la lucha contra la violencia, especialmente frente a la violencia contra la mujer, por lo que es necesario analizar y evaluar que la gestión de estos servicios sean óptimos, además, el punto débil de lucha contra la violencia contra la mujer es la abstención de denuncias, por lo que, a efectos de generar un ambiente adecuado, es decir, el sistema de atención del Centro Emergencia Mujer debe generar confianza en el denunciante y no ser una barrera.

La justificación teórica consiste en que, si bien es cierto que en el ámbito académico existen teorías respecto a la violencia contra la mujer, lo es también que, respecto a la gestión de atención de las víctimas de violencia, las teorías son muy pocas que no permiten aún ampliar conocimientos en la gestión de servicios en el Centro de Emergencia Mujer, es por ello la necesidad de realizar una investigación como esta.

Asimismo, esta investigación adquiere su justificación metodológica, toda vez que si bien existen estudios respecto al tema y problema de investigación, y en especial de los Centros de Emergencia mujer, quienes en su mayoría se han basado en un enfoque cuantitativo de la investigación, es decir, han utilizado la estadística para presentar los resultados del estudio, así como han aplicado técnicas y métodos propios para una investigación cuantitativa, por lo que, a diferencia de dichas investigaciones, esta investigación es de enfoque cualitativo, el cual marca notable diferencia metodológica de las investigaciones ya existentes sobre el problema.

Siendo ello así, la presente investigación tiene por objetivo general Analizar cómo es la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018; y como objetivos específicos los siguientes: 1) Analizar cómo es la gestión del servicio psicológico en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018; 2) Analizar cómo es la gestión del servicio de patrocinio legal en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018; 3) Analizar cómo es la gestión del servicio social en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018; 4) Analizar cómo son las actividades de prevención en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

La metodología de la investigación es una disciplina de conocimiento encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento (Hernández y Mendoza, 2018). En la presente investigación cualitativa respecto a los servicios que presta el CEM Puente Piedra, se analiza la Gestión de dichos servicios de las actividades que el CEM realiza y las distintas situaciones que se dan en el desarrollo de estas de forma holística, en cuanto a las principales características del servicio y la calidad de estos que presta el CEM. Según el antiguo método de investigación se definía primero el paradigma, luego el enfoque de investigación para después recién determinar el planteamiento del problema a investigar.

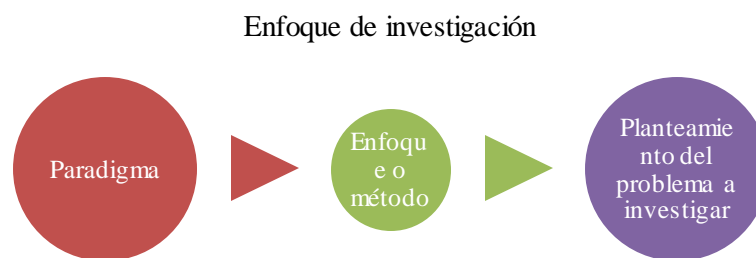


Figura 1

Método de investigación antigua:

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Actualmente de acuerdo al nuevo método de investigación planteado por Hernández y Mendoza (2018) el método a investigar consiste en primer lugar determinar el planteamiento del problema de investigación dentro de un contexto determinado para luego recién determinar el enfoque cualitativo o cuantitativo del tema en estudio, para finalmente determinar el paradigma de investigación como se muestra en la figura siguiente.

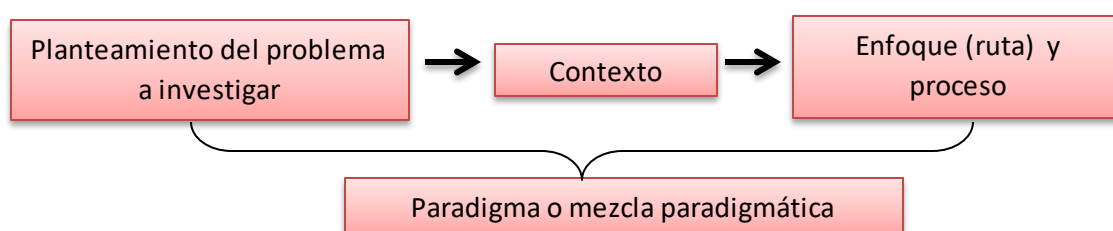


Figura 2

Método de Investigación actual

Fuente: Hernández y Mendoza (2018)

Luego de tener la idea de investigación, primero se debe plantear el problema de investigación dentro de un contexto determinado, luego el enfoque de investigación, y finalmente el Paradigma a seguir. El problema de la presente investigación fue plantear la pregunta de ¿Cómo es la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra 2015-2018? bajo el contexto de que el problema de la violencia contra la mujer es notable en los últimos años (2015-2018), siendo en uno de los Distritos de Lima como lo es Puente Piedra se ha implementado un Centro de Emergencia Mujer desde el año 2011.

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) el método de investigación cualitativa es la recogida de información de la realidad (Unidad de análisis), en su contexto natural (Lugar, fecha y situación) basada en el enfoque epistemológico y las técnicas adecuadas del investigador, para la posterior interpretación de significados. Este método se apoya en describir de forma minuciosa, eventos, hechos, personas, situaciones, comportamientos, interacciones que se observan mediante un estudio; y además anexa tales experiencias, pensamientos, actitudes, creencias etc. que los participantes experimentan o manifiestan. La investigación cualitativa hace referencia a las cualidades.

Por otro lado, el paradigma como modelo, constituye una totalidad compuesta por una concepción antropológica (una visión de hombre), filosófica (visión de pensamiento crítico), científico-metodológica (visión de organización y sistematización de los procesos para construir conocimiento y sentido de conocimiento). Los “paradigmas científicos son ejemplos aceptados de la práctica científica actual, ejemplos que combinan ley, teoría, aplicación e instrumentación y proporcionan modelos a partir de los cuales se manifiestan las tradiciones coherentes particulares de la investigación científica” (Kuhn 1962). La presente investigación es Naturalista que, según Dilthey, Husser, Schutz (s.f.), consiste en que toman en cuenta la antropología, etnografía y el interaccionismo simbólico, es así que en la presente investigación se toma en cuenta la experiencia de los Profesionales que trabajan en el Centro de Emergencia Mujer Puente Piedra.

El desarrollo de la presente investigación es de tipo básico, el cual como bien sostiene (Martínez, 1993) se trata de un estudio de carácter teórico que tiene como finalidad fundamental la obtención de nuevos conocimientos sobre el problema de investigación, sin la necesidad de tener por objetivo la aplicación en la realidad. Es una investigación básica, teórica o pura, toda vez que tiene por finalidad la producción de conocimientos sin importar la aplicación práctica. Antes de pasar a mencionar cual es el diseño de la presente investigación y los tipos de diseños que existen, entonces diremos que el diseño es la acción consistente en preparar un plan flexible (o emergente, como prefieren llamarlo otros) que orientará tanto el contacto con la realidad objeto de estudio como la manera en que se obtendrá conocimiento acerca de ella. En otras palabras, buscará responder a las preguntas: ¿Cómo se realizará la investigación? y ¿En qué circunstancias de modo, tiempo y lugar?

Según algunos autores existen dos tipos de diseño, diseño descriptivo y el interpretativo, la presente investigación tiene un diseño descriptivo fenomenológico, al respecto Carrasco (2008) señala que en la investigación descriptiva se debe responder a las preguntas como: ¿cómo son?, ¿dónde están?, ¿cuántos son?, ¿quiénes son? Etc. (pp. 41-42). Es en este sentido que en el desarrollo de esta investigación se buscan responder preguntas que forman parte del problema. Mientras el diseño fenomenológico se enfoca en las experiencias individuales subjetivas de los participantes. Responden a la pregunta ¿Cuál es el significado, estructura y esencia de una experiencia vivida por una persona (individual), grupo (grupal) o comunidad (colectiva) respecto de un fenómeno? El centro de indagación de estos diseños reside en la(s) experiencia(s) del participante o participantes (Hernández y Mendoza, 2018).

2.2 Escenario de estudio

El escenario de estudio es el CEM Puente Piedra, que se encuentra en el Distrito de Puente Piedra, uno de los Distritos de Lima que tiene notable el problema de la violencia familiar. Geográficamente, este Distrito es uno de los 43 Distritos con los que cuenta la Provincia de Lima y fue creada en el año 1927 mediante la Ley N° 5675, colinda por el Norte con el Distrito de Ancón, por el Sur con Comas y Los Olivos, por el Este con Carabayllo y por el Oeste con Ventanilla. Asimismo, este distrito se encuentra dividida en tres zonas (Sur, Centro y Norte) y 17 sectores de acuerdo a su condición geográfica y características socioeconómicas. El CEM Puente Piedra, se encuentra ubicado en Mz. E Lt. 9 Urb. Palermo (Referencia espalda de Tottus - del colegio José de Nazaret a la izquierda), en un local

alquilado que mide 97 m², con construcción de 2 pisos, pero solo se usa el 1er. piso, la fachada de color amarillo la cual cuenta con un letrero con el nombre del CEM, es pequeño, no tan visible, las instalaciones son de tamaño adecuado, al ingreso se encuentra el área de Admisión donde se decepcionan a las víctimas, luego en otro ambiente se encuentra el área legal donde laboran los 02 abogados, el área psicológica que esta junto con el área asistencia social en otro ambiente, donde laboran la psicóloga y la asistente social, cuenta con una sala de niños, donde esperan y juegan los hijos de las víctimas, cada ambiente con sus mobiliarios necesarios para la atención, siendo gráficamente como sigue:



Figura 3:

Fuente: Memoria Anual 2017 de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra

2.3 Participantes

Los participantes o los informantes del estudio son los profesionales que tienen conocimiento sobre el tema de violencia familiar, siendo los que trabajan en el Centro de Emergencia Mujer, la psicóloga; quien asiste a las víctimas emocionalmente, 02 los abogados; que asesoran legalmente a los usuarios, así como prepara escritos, asiste a audiencias, diligencias urgentes y emite informes legales, y la asistente social; quien se encarga de evaluar a los usuarios y orientarlos en los temas de su competencia, quienes en forma conjunta dichos profesionales prestan atención directa a los usuarios víctimas, quien recibe una atención multidisciplinaria.

2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

De acuerdo a lo que sostiene Rojas (2011) la técnica de investigación viene a ser un procedimiento validado por la práctica destinado a obtener y transformar información relevante para proponer soluciones al problema de investigación, se debe tener en cuenta que

cada técnica deberá tener un instrumento para la aplicación, así por ejemplo la técnica entrevista tiene por instrumento a la Guía de entrevista. En este orden de ideas, la técnica de recolección de datos que se utilizará en el desarrollo de esta investigación son la observación, entrevista y el análisis documental, los cuales fueron útiles para la recolección de datos en el trabajo de campo para la presentación de los resultados. La técnica de observación conforme Bernal (2010) constituye un proceso de rigor que facilita conocer en forma directa al fenómeno en estudio u objeto materia de estudio con la finalidad de descripción y análisis de las situaciones que se identifiquen sobre la realidad en cuestión.

Mientras la entrevista como bien sostienen Ramallo y Roussos (2008) es un instrumento que permite recopilar la información en forma verbal, por medio de las preguntas abiertas formuladas al entrevistado, y se trata de información de fuente primaria que se obtiene por cualquier medio mecánicos o no, de las opiniones del experto entrevistado (p. 12). Otra de las técnicas empleadas en la recolección de los datos fue el análisis de fuente documental, siendo este empleado para obtener información documental de las diversas fuentes con información relevante para el desarrollo de la investigación, cuyo instrumento de recolección de datos fue la ficha de análisis de fuentes documentales.

2.5 Procedimiento

El parte del procedimiento la recolección de los datos, siendo en este caso a través de la técnica de entrevista con su respectivo instrumento guía de preguntas de entrevista, siendo que los resultados de las entrevistas (respuestas) han sido transcritos en soporte electrónico con la finalidad de someter a análisis. Asimismo, en el desarrollo del estudio, el problema ha sido materia de categorización apriorística en primero momento, es decir se obtuvieron las categorías a través del procedimiento de categorización, donde por cada categoría se obtuvieron también las subcategorías respectivas, conforme al siguiente procedimiento: 1. Categoría: Servicio Psicológico; a) Sub categoría: Orientación psicológica, b) Sub categoría: Tratamiento, c) Sub categoría: Procedimiento, 2. Categoría: Patrocinio Legal; a) Sub categoría: Orientación legal, b) Sub categoría: Defensa legal, c) Sub categoría: Resultados, 3. Categoría: Servicio Social, a) Sub categoría: Orientación social, b) Sub categoría: Seguimiento, c) Sub categoría: Satisfacción, 4. Categoría: Actividades de Prevención; a) Sub categoría: Capacitación, b) Sub categoría: Programas de prevención, c) Sub categoría: Mecanismos de prevención.

2.6 Método de análisis de información

Los métodos que en el análisis de la información se utilizaron en el desarrollo de la presente investigación son tales como: la grabación al entrevistado, desgravación de la entrevista, construcción de la matriz de triangulación, comparación de las respuestas y sus puntos de vista y la elaboración de las respectivas conclusiones. Por otro lado, en el análisis e interpretación de los datos se han utilizado los siguientes métodos: Método descriptivo, analítico, inductivo, comparativo y el método sintético.

2.7 Aspectos éticos

El desarrollo de la presente investigación, sin los resultados no afectan ni son contrarias a las normas morales, religiosas y jurídicas, asimismo, en el desarrollo de esta investigación se respetan los derechos del autor, para el cual se hacen referencias de acuerdo a las normas internacionales de citación, en este caso, se ha utilizado la Norma internacional de referencias APA.

III. Resultados

Los resultados del presente estudio muestran la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, el cual tuvo como objetivo principal analizar cómo es la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018. Para lograr este objetivo se aplicó la entrevista, se analizaron las fuentes teóricas documentales y se observó la realidad materia de estudio, los mismos que se presentan en las siguientes triangulaciones:

Observación

Caso 1: Víctimas de violencia física, Se apersonó al CEM Puente Piedra una señora alterada con su hija de (5 años) y muy nerviosa, invocando que ha sido víctima de violencia física, es así que la admisionista la recibe y le pide tomar asiento, la señora sigue llorando, sin embargo, la admisionista con voz alta le dice “cálmese, que llorando no se soluciona nada” pero ella comienza a llorar más y la niña presencia dicho evento. Luego pasa al área legal, siendo atendida por la Abogada quien de forma seria le atiende y le empieza a preguntar si anteriormente ya había denunciado y por qué se amista con él si es su agresor, le preguntó si tenía red familiar, ella respondió que sí, asimismo indicó que irían a la Comisaría a denunciar.

Análisis de la observación: En este caso se puede observar que los profesionales del CEM no han aplicado la guía CEM en los siguientes aspectos: cuando la víctima llega al CEM la reciben de una forma poco amable y nada empática, viendo que llega con su niña (5 años) debían de inmediato llevar a la sala de juego para que no presencie lo que pasaba y no sea algo traumático para ella, por otra parte la Abogada no debió recriminarle, ni hacerle sentir culpable a la víctima, diciéndole por qué no denunció y por qué se amistaba con su pareja, por el contrario debió transferirlo al área social a pesar de que tenga red familiar, ya que esta será la que realice las visitas e indicar también los factores de riesgo a los que la víctima está expuesta.

Caso 2: Víctima embarazada. Se apersonó al CEM una mujer embarazada (7 meses) con golpes en el rostro y en estado nervioso, la reciben, la tratan de calmar, se queja de dolor de vientre y refiere que su pareja la acaba de golpear en el rostro y que le ha amenazado de muerte y la intentó ahorcar, pero ella logró escapar, indico también que no cuenta con redes familiares, pues ella es de provincia.

Análisis de la observación: En este caso se observa que se le atendió amablemente, pero que no se le brindó el tiempo necesario para calmar su estado crisis (15 a 30 minutos), en este caso, cuando la víctima refiere que siente un dolor en el vientre, se debió de inmediato proceder a derivar a un Centro de salud más cercano para que sea atendida, en vez que la abogada realice las preguntas correspondientes que luego podría haber sido efectuada, ya que en ese momento lo más importante es velar por la integridad física de la víctima y su embarazo. Luego de ello, la Abogada debió comunicarse con la Policía para que procedan a detener al agresor por la tentativa de feminicidio en flagrancia y proceder con la formalización de la denuncia, en la que a su vez se oficie para que la víctima pase por el examen médico legista, para luego solicitar de inmediato las medidas de protección.

Caso 3: Violencia psicológica, económica y patrimonial. Se apersonó una señora sin aparentes signos de violencia, quien indicó en sus propios términos que es víctima violencia psicológica, económica y patrimonial, a quien no se le entendía con claridad, pues hablaba español y por momentos se expresaba en quechua, fue recibida con amabilidad, sin embargo le hicieron esperar por más de una hora, ya que estuvieron atendiendo otro caso, los profesionales no lograron entenderla por completo, tomaron nota de lo sucedido, la que indico que su pareja la botó de la casa, pues siempre llega ebrio a hacerle problemas.

Análisis de la observación: En este caso se puede observar que los profesionales le hicieron esperar a la víctima por más de una hora, luego de ello, al momento de la atención no llegaron a entender por completo su problema, puesto que ella habló por momentos en quechua, llegándose a entender que su pareja llegó ebrio y la botó de la casa junto a sus hijos y pese a ello le dijeron que regrese al día siguiente, cuando se debió llevarla a la Comisaría a que formalice la denuncia por violencia psicológica, económica y patrimonial, así como solicitar las medidas de protección.

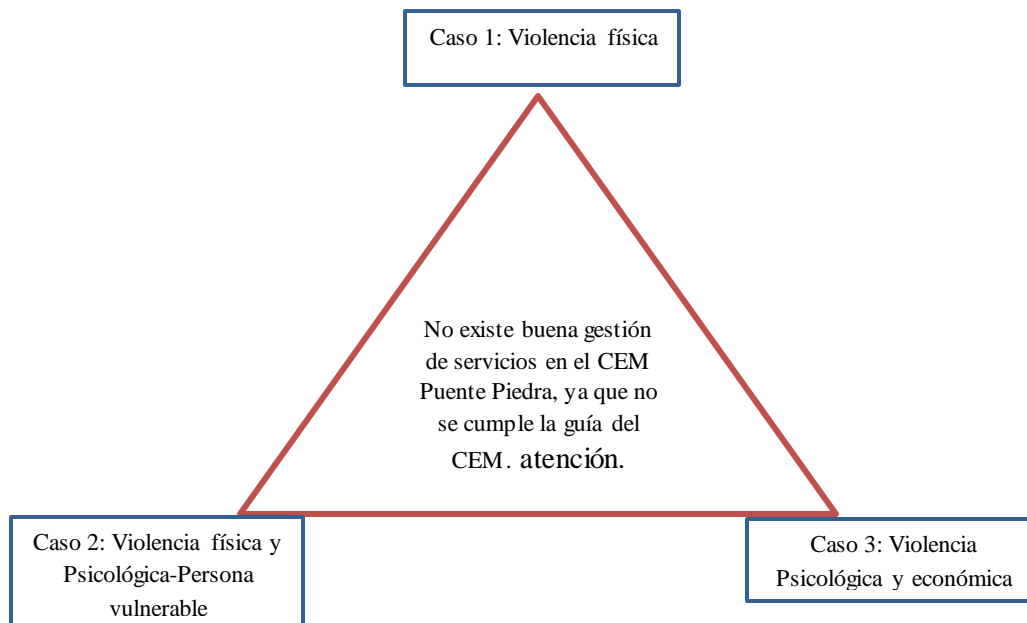


Figura 4: Triangulación de observación

Entrevista

En el recojo de la información se ha utilizado la técnica de la entrevista, mediante el cual se ha conseguido datos cualitativos, es decir, la opinión de los profesionales con experticia en el tema. La entrevista ha sido aplicada a los abogados, psicólogo y trabajador social, con la finalidad de que el problema de gestión de servicios del CEM sea evaluada y analizada desde tres enfoques distintos. La mayoría de los entrevistados coinciden que no es eficiente la gestión de los servicios que presta el Centro de Emergencia Mujer, toda vez que no se llega a cubrir con las atenciones que debe brindar el CEM, por la mucha afluencia del público, el poco personal a cargo y muchas veces la falta de recursos económicos.

En este contexto, el trabajador social considera que el Centro de Emergencia Mujer si cumple sus funciones, pero por la demanda de casos y carga laboral estas se ven recortadas. a mi parecer el CEM, más se aboca a la defensa de las víctimas de violencia, más no tanto a la prevención de esta, ya que por la falta de personal y de presupuestos los profesionales no pueden abarcar toda su jurisdicción y realizar las capacitaciones u otras actividades de prevención. Por otro lado, el psicólogo sostiene que dentro de su función principal es recabar evidencias a través del informe psicológico, como estrategia de defensa, convirtiéndose en denuncia de violencia familiar y sexual, siendo un documento importante para el otorgamiento de medidas de protección.

Por su parte el abogado alega que, en el CEM, los abogados cumplen con el patrocinio y orientación legal solo en hechos de violencia familiar y sexual, tratándose de

estos tipos de procesos, corresponde el apoyo oportuno del ministerio de justicia- MINJUS. En cuanto desempeño legal muchas veces el abogado tampoco se abastece para poder estar de forma presencial con las víctimas, principalmente con los casos en los que son de riesgo severo, siendo reemplazados y apoyados en ese momento por sus compañeros ya sea psicólogo, trabajador social, esto tiene como efecto que las víctimas no se sientan satisfechas en ese sentido por parte del CEM.

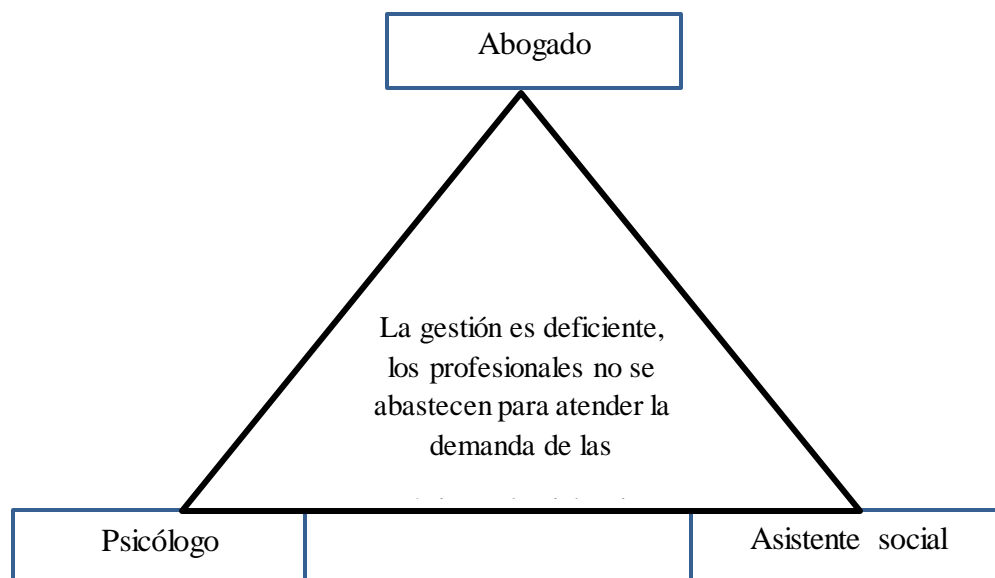


Figura 5: Triangulación de entrevistas a entrevistados.

Análisis documental

Los profesionales del CEM, cuando una víctima se apersona, ésta es atendida y luego de su relato se proceden a llenar la ficha de valoración de riesgo, pero para ello antes deben identificar a la víctima, si es que es niño o niña, adulto mayor, embarazada, una persona con discapacidad o una mujer adulta víctima de su pareja, etc. luego de ello proceden a llenar la ficha correspondiente a su condición.

Análisis de Ficha 1: Ficha de valoración de riesgo en mujeres víctimas de violencia de pareja. Esta ficha cuenta con IV secciones para ser llenado por los profesionales, la cual, luego de llenar toda la información de la víctima es guardada en forma confidencial y solo podrá ser usada por los profesionales del CEM en estricta reserva. El cual, a efectos de la presente investigación, la ficha ha sido expuesta con estricta reserva de los datos de identidad de la víctima, en esta ficha se pudo observar que en la parte general se indica la dirección de la víctima, mas no referencias de cómo llegar al domicilio, por ende la trabajadora social tendrá

dificultades para llegar al domicilio a realizar las visitas domiciliarias, los mismos que son de vital importancia para validar los hechos. También en la ficha se visualiza que en la I sección no se ha consignado si la pareja-agresor tiene o no antecedentes tanto policiales o judiciales contra ella o hacia una pareja anterior. Mientras en la sección IV se observa que obvió marcar si la víctima vive o no con su pareja, consume alcohol, drogas o porta algún tipo de arma blanca o de fuego, datos importantes que no pueden obviarse consignar, ya que con todo ello se establecerá el tipo de riesgo en la que se encuentra la víctima y por ello el Abogado del CEM podrá evaluar qué tipo de medidas de protección se solicitará y requerirlo con urgencia, pues de no actuarse en ese sentido, la vida de la víctima se encontraría en un riesgo inminente.

Análisis de la ficha 2: Ficha de valoración de riesgo en personas adultas mayores víctimas de violencia familiar. La presente ficha también cuenta con una parte general donde se consigna datos generales de la víctima, pero se puede advertir que tampoco se consigna referencias del domicilio en la sección I referente a la “vulnerabilidad”, pues no se marcó si el adulto mayor vive solo o no, de esta forma no puede saberse si es que él cuenta con un familiar que le ayude o pueda evitar en caso su agresor intente agredirlo nuevamente. Mientras en la sección II denominado “familiar referencial” se visualizó que no se marcó si es que su agresor consume drogas o no y si algún familiar depende económicamente de él, tampoco si es que es un menor de edad, esto es importante marcarlo ya que con ello se determina el riesgo que corre el adulto mayor, al vivir con una persona que consume alcohol o drogas o si un menor de edad vive con él, también existe un riesgo adicional, mientras en la sección III correspondiente a “características de la vivienda” no se marcó si el familiar del agresor la bota de la casa o amenaza con abandonar o le quita su dinero, datos importantes a saber ya que ayudan a determinar la vulnerabilidad en que se encuentra la persona y qué factores de riesgo tiene, ya que si es un adulto mayor, requiere de apoyo familiar constante y contar con dinero para poder transportarse al tratar de huir de su agresor, indicar si éste consume alcohol o drogas.

Todas estas omisiones de marcado en la ficha no ayudan a determinar el verdadero riesgo que corre la víctima adulto mayor, por ende, las medidas de protección que se tomarán serán sólo de acuerdo a los datos consignados. Y si se quiere averiguar más datos, tal vez se tenga inconvenientes al llegar a su domicilio, puesto que no se consignan referencias de cómo llegar, por todo ello es muy importante que llenen todos los datos adecuadamente por

la seguridad que debe brindar el CEM, pues además se debe contar con datos de familiares; por ejemplo, teléfonos y otras referencias para contactarlos en caso de urgencia.

Análisis de la ficha 3: Ficha de valoración de riesgo de niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia familiar. Esta ficha cuenta sólo con VI secciones, la primera es para el llenado de datos del informante el cual hace de conocimiento del caso de menor de edad al CEM Puente Piedra. En la sección II se consignan datos del NNA, sin embargo, no se consigna ningún tipo de referencia para llegar al domicilio, asimismo se debería consignar si es que el NNA sufre de alguna discapacidad o no. En la sección IV que trata sobre “nivel individual”, no se indicó si es que el niño pasa largas horas solo o sola en casa sin que nadie lo cuide. Mientras en la sección II no se ha consignado si es que el niño vive con una persona que tiene alguna enfermedad física o mental que impida cuidarlo. En la sección VI que trata sobre factores de protección no se consigna el número telefónico de la persona o del familiar que pueda apoyar o cuidar al niño en caso ser agredido o abandonado. Todos estos datos ya mencionados que fueron obviados en el marcado, junto con los demás datos consignados son de vital importancia, tratándose de un niño ya que es una de las personas más vulnerables que el CEM Puente Piedra debe de proteger y por ende tomar acciones a través de sus profesionales en forma inmediata, más, si el niño tiene factores de riesgo severo, entre las acciones inmediatas de inmediato se debe de interponer la denuncia correspondiente, así como comunicar al juzgado de familia para que cuanto antes emita las medidas de protección y de esta forma resguardar al menor y de ser el caso la trabajadora social debe buscar un centro de acogida temporal, después de agotar las redes familiares.

Del análisis de las tres fichas sobre los tres casos de violencia, en las cuales se evaluó el riesgo, se llega a las siguientes conclusiones: si bien es cierto que cada ficha cuenta con datos específicos de acuerdo a cada caso y condiciones de la víctima, es importante resaltar que cada dato y en cada caso es de vital importancia pues ayudará a evaluar el riesgo que corre la víctima y es por ello que las fichas deben ser llenadas con mucho cuidado y concentración, ya que la omisión de algún dato servirá en la valuación al momento de la determinación del riesgo así como para la imposición de las medidas de protección a la víctima, puesto que sólo en referencia a los datos consignados y sin saber que existen otros factores de riesgo, es que se va a valorar el peligro que corre la víctima para tomar las acciones pertinentes.

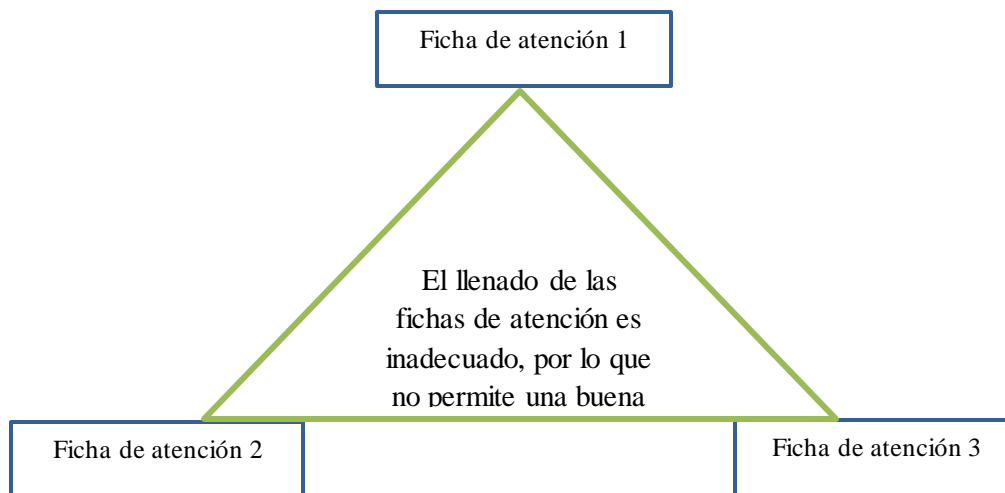


Figura 6: Triangulación de análisis documental

Descripción de las categorías explicativas

En este aspecto, la aplicación de la entrevista, observación y el análisis del marco teórico han sido importantes para lograr el objetivo de estudio, en tal sentido en seguida se presenta la triangulación de los datos obtenidos con la entrevista, observación y del marco teórico. De los resultados de las entrevistas se desprende que no es eficiente la gestión de los servicios que presta el Centro de Emergencia Mujer, toda vez que no se llega a cubrir con las atenciones que debe brindar el CEM, por la mucha afluencia del público, el poco personal a cargo y muchas veces la falta de recursos económicos.

Por otro lado, se observa que el CEM puente piedra no cuenta con suficientes profesionales (psicólogos, abogados y trabajadores sociales) para atender la demanda de casos de violencia contra la mujer, puesto que cuenta solo con dos abogados, un psicólogo y un trabajador social, lo cual no permite que haya una prestación de servicio de calidad, mucho menos eficiente a satisfacción de los usuarios. En teoría el CEM tiene por objeto coadyuvar con la recomposición psicológica de las víctimas de violencia, que comprende aspectos como la entrevista, seguimiento o acompañamiento psicológico, evaluación psicológica, control emocional y de ser el caso la derivación a un centro de salud, de acuerdo a la gravedad del daño. En este sentido, al igual que los profesionales anteriores, los psicólogos del Centro de Emergencia Mujer tienen la obligación de prestar servicio de orientación psicológica a las víctimas de violencia, con el fin de brindar un soporte emocional, asimismo, de ser el caso, deben someter a tratamientos psicológicos a las víctimas de detectarse problemas y el procedimiento para seguir el tratamiento o recibir el servicio debe ser sencillo y adecuado.

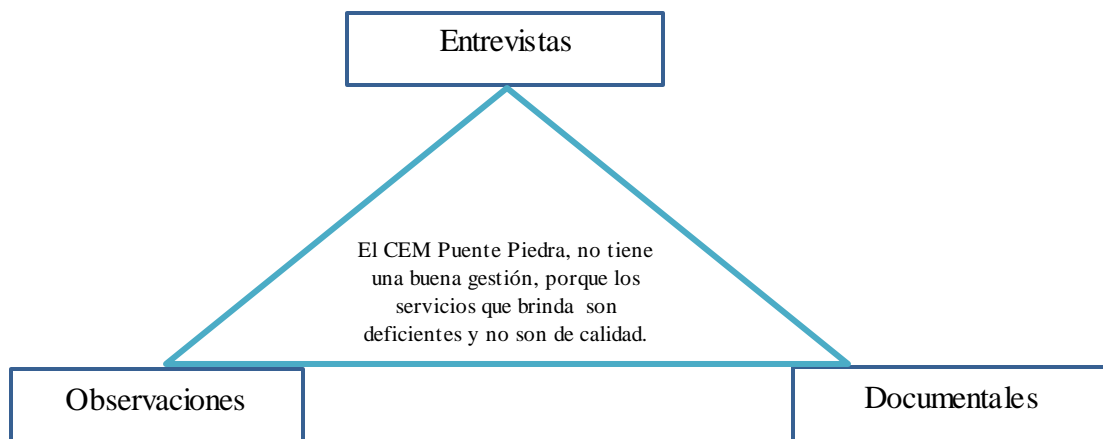


Figura 7: Triangulación de entrevista, observación y análisis documental

Triangulo teórico.

En el desarrollo de esta investigación encontramos varias teorías que cobran relevancia, siendo la categoría central la gestión de servicio del Centro de Emergencia Mujer, con sus respectivas dimensiones que vienen a ser el servicio psicológico, patrocinio legal, servicio social y propiamente las actividades de prevención:

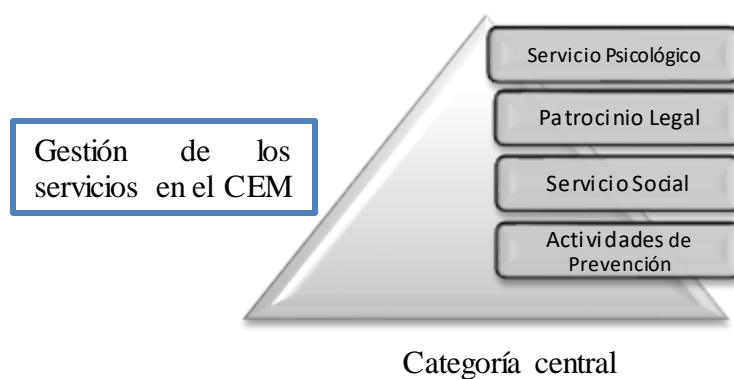


Figura 8: Categoría central y las categorías emergentes.

IV. Discusión

En los antecedentes de la presente investigación advertimos que Rojas, Bejarano y Marín (2016) sostuvieron que en el crecimiento en servicios es necesaria la organización separada y distinguible, de modo que las organizaciones deben estar concentradas en la función productiva, como la prestación de servicios, en este sentido sostienen que deben estar orientadas a la prestación de servicios de calidad superior, pero también con una rapidez que genere buena percepción del usuario. En este contexto, en los resultados de esta investigación se ha verificado que no es eficiente la gestión de los servicios que presta el Centro de Emergencia Mujer, toda vez que no se llega a cubrir con las atenciones que debe brindar el CEM, por la mucha afluencia del público, el poco personal a cargo y muchas veces la falta de recursos económicos.

A nivel nacional Trucios (2014) manifestó que hay relación significativa entre la solución de casos de violencia familiar con la percepción de la calidad de atención del Centro de Emergencia Mujer en la ciudad de Huancayo, al cual podría ser como consecuencia de aspecto diversos como el estado emocional del usuario en el momento de la aplicación del instrumento. Al respecto, en esta investigación se ha corroborado que no son suficientes ni las capacitaciones que brinda el CEM para mejorar la calidad de la atención.

Gallardo y Mires (2017) en su investigación concluye y recomienda que se debe implementar acciones de sensibilización respecto a las consecuencias de la violencia, así como considera que se debe hacer un trabajo multidisciplinario con las víctimas del Centro de Emergencia Mujer, fiscalías, salud y otros grupos en pro de la salud biopsicosocial de las víctimas de violencia, finalmente sugiere efectuar un seguimiento riguroso de los casos de violencia, así como reinsertar a los agresores a centros de atención interinstitucional a fin de que reciban tratamiento psicológico.

En esta investigación se halló que el servicio de orientación psicológica que presta el Centro de Emergencia Mujer consiste en contribuir con la recuperación psicológica de la víctima, mediante un conjunto de atenciones, así como apoyo emocional, a personas víctimas de violencia familiar, y poder brindarle contención emocional. Pese a que se señala que la gestión prestada en el CEM, es de forma regular, sin embargo existen falencias institucionales y en el mismo CEM, ya que lo óptimo sería que en cada intervención se realice de forma eficiente la función de cada uno de los profesionales que laboran en el CEM,

pero a mi parecer no es así, ya que no todos los profesionales laboran por vocación y cumplen con sus funciones a total cabalidad, ya sea por cuestiones propias u otros factores externos. Conce (2016) en su investigación ha probado que las políticas públicas tienen una correlación positiva con la atención en el Centro de Emergencia Mujer, esto significa que mientras más políticas públicas se implementen en relación a la atención en el Centro de Emergencia Mujer, la violencia contra las mujeres será mucho más controlada, puesto que las víctimas estarían más motivadas para denunciar. Sin embargo, Zafra (2015) que la mayoría de los profesionales que trabajan en el Centro de Emergencia Mujer correspondiente al programa de Sucre no cuentan con experiencia de haber atendido a víctimas de violencia contra la mujer, mucho menos haber trabajado en intervención de violencia contra la mujer en zonas rurales.

En relación a este tema, en esta investigación se encontró reales falencias, tanto cualitativas como cuantitativas, pues se evidenció que el CEM puente piedra no cuenta con suficientes profesionales (psicólogos, abogados y trabajadores sociales) para atender la demanda de casos de violencia contra la mujer, puesto que cuenta solo con dos abogados, un psicólogo y un trabajador social el cual no permite que haya una prestación de servicio de calidad, mucho menos eficiente a satisfacción de los usuarios. Asimismo tenemos a (Bardales, 2009) quien analizó de manera más detallada las funciones y los niveles de intervención del CEM, en aspectos tales como la atención legal, psicológica y social de las víctimas de violencia familiar; promover y prevenir con la participación de la población mediante movilizaciones y compromisos para erradicar la violencia familiar y en especial los distintos tipos de violencia contra la mujer; difundir campañas e información relevante a la ciudadanía con el fin de que tome conciencia, así como defienda los derechos de los demás en coordinación con las instituciones involucradas en la problemática de la violencia familiar; capacitar a distintos funcionarios, servidores y organizaciones sociales con el fin de sensibilizar y especializar en la problemática de violencia, siendo los principales la Policía Nacional del Perú, Poder Judicial, Ministerio Público, Justicia, Salud y Educación.

Sin embargo, a diferencia de lo que se plasma en lo teórico, como en la fuente ya citada, en los resultados de trabajo de campo de la presente investigación encontramos que por diversos aspectos de gestión es que no se presta un servicio de calidad a las víctimas de violencia familiar, pues uno de los principales factores es el personal, ya que el CEM Puente Piedra cuenta únicamente con 1 (un) psicólogo, 1 (un) trabajador social y 2 (dos) abogados,

y en comparación a la cantidad de casos (víctimas) que se apersonan a este centro, los profesionales son totalmente insuficientes, es decir, no se abastecen para cumplir su rol, de modo que a efectos de tratar de cubrir la demanda, realizan la atención en forma superficial y apresurada. Hoppstadius (2018) sostuvo que el abuso y la violencia contra las mujeres no solo es una grave violación de los derechos humanos, sino que también es el obstáculo más grave y más grande para una sociedad con igualdad de género. Con el cual coincidimos de acuerdo a los resultados de la presente investigación, puesto que tan solo el hecho de la existencia de una inadecuada o mala atención en una institución como el CEM podría constituir un factor determinante para que las víctimas de violencia familiar se desistan de las acciones que habrían planificado tomar contra el autor.

Además del desistimiento de las acciones iniciadas, otro de los problemas graves es que, como cualquier servicio, genera una mala concepción por parte del usuario e incentiva que la víctima, de ser el caso de la continuación del maltrato contra quien previamente hubiera tenido experiencia al recorrer al Centro de Emergencia Mujer y desistió del servicio por deficiente atención, en la próxima oportunidad ni siquiera será capaz de apersonarse a dicho establecimiento, por cuanto desde ya sabe que no recibirá una atención adecuada, mucho menos recibirá apoyo adecuado para afrontar el problema de la violencia. Son estos problemas de gestión de servicio en el Centro de Emergencia Mujer que preocupan, si bien es cierto que se viene implementando medidas normativas y de gestión para luchar contra la violencia contra las mujeres, sin embargo, si no se tiene un adecuado plan, especialmente en atención a usuarios, esto es, la gestión de servicios de calidad, no es factible que se logren objetivos en cuanto a la lucha contra la violencia contra la mujer.

De acuerdo a las estadísticas del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, encontramos que en el periodo 2015 al 2018 e incluso los primeros meses del 2019 encontramos los siguientes datos importantes: Las personas atendidas por violencia familiar y sexual atendidas en el Centro de Emergencia Mujer de Puente Piedra fueron en el año 2015 (413) víctimas, en 2016 (583) víctimas, en 2017 (667) víctimas y en el año 2018 fueron (1011) víctimas, todas en la modalidad regular de atención, incluso en el curso del año 2019 enero a mayo podemos observar que los atendidos son 431 víctimas. En este contexto, podemos advertir que en la práctica no hay más profesionales de los ya señalados, por lo que es lógica que la calidad de atención es disminuida por la cantidad de afluencia de las personas víctimas que acuden a solicitar el apoyo al CEM Puente Piedra, el cual ha sido corroborado

por los resultados de la investigación. Además que si bien es cierto que el Centro de Emergencia Mujer tiene otra de sus funciones que es promover las acciones de prevención, estas acciones que consisten en capacitación, implementación de charlas, etc. siendo estas impartidas por los mismos profesionales del CEM, por lo que en la medida que haya mayor cantidad de acciones de prevención, el número de atendidos disminuye, es decir, la mejoría de un servicio es el perjuicio de otro, más si los profesionales no son capacitados, sino por única vez al año, el cual es otro de los factores que implica en la calidad de servicio que se presta.

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2014, p. 11) el servicio psicológico (área de psicología) que presta el CEM tiene por objeto coadyuvar con la recomposición psicológica de las víctimas de violencia, que comprende aspectos como la entrevista, seguimiento o acompañamiento psicológico, evaluación psicológica, control emocional y de ser el caso la derivación a un dentro de salud, de acuerdo a la gravedad del daño. En cuanto al servicio de patrocinio legal, el Centro de Emergencia Mujer, como parte del deber del Estado de brindar asistencia jurídica, cumple con prestar este servicio en forma gratuita, con carácter especializada, y además que debe ser en la lengua de quien requiere el servicio, este servicio debe ser al alcance de todas las víctimas de violencia para asegurar el ejercicio efectivo de los derechos (Condori, 2016, p. 81).

Desde la perspectiva legal el CEM Puente Piedra solo cuenta con dos (02) abogados, los mismos que atienden a los usuarios como se pueda, toda vez que es totalmente insuficiente para que pueda dedicar su tiempo a cada uno de los usuarios víctimas de violencia que se apersonan al Centro de Emergencia Mujer, asimismo el profesional toma algunos criterios de prioridad de acuerdo a la urgencia y la gravedad del asunto, dejando así los demás casos, el cual evidencia la deficiencia en el patrocinio legal a los usuarios y por consiguiente el servicio no es eficiente ni de calidad. Ahora bien, desde la perspectiva del psicólogo, éste en un ambiente similar que el abogado, no se abastece para cubrir todas las demandas, más cuando el CEM Puente Piedra cuenta tan solo con un (01) psicólogo, el cual es una evidencia clara de que el servicio psicológico es deficiente, porque el profesional no puede cubrir todas las demandas, mucho menos hacer un seguimiento a cada una de las víctimas en tratamiento psicológico.

Por otro lado, desde la perspectiva del trabajador social, también se observa que el CEM Puente Piedra cuenta con tan solo un (01) trabajador social, quien no se abastece mucho menos cubre todas las demandas del servicio de asistencia social, el cual es evidencia clara de la ausencia de un servicio de calidad.

V. Conclusiones

Primero:

Se concluye que la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra es deficiente y no cubre la demanda de los usuarios víctimas de violencia, puesto que no cuenta con suficientes profesionales, ni con presupuesto adecuado para prestar servicio de calidad a las víctimas de violencia.

Segundo:

La gestión del servicio psicológico en el Centro de Emergencia Mujer resulta ser deficiente, toda vez que existe solo un psicólogo para atender la cantidad de usuarios víctimas de violencia que concurren, siendo insuficiente para cubrir y hacer seguimiento adecuado del caso de las víctimas.

Tercero:

La gestión del servicio de patrocinio legal en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra presenta deficiencias, toda vez que no se cuenta con suficientes profesionales, solo se han contratado a dos abogados, los mismos que son insuficientes para cubrir la demanda, así no cuenta con presupuesto suficiente para movilizarse a lugares donde se encuentre la víctima en casos de emergencia.

Cuarto:

La gestión del servicio social en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, es deficiente, toda vez que este cuenta solo con una servidora social, quien no se abastece para atender la cantidad de víctimas de violencia que se presenta al CEM, por lo que la atención es priorizada a los casos más graves o severos, no siendo a satisfacción de los usuarios.

Quinto:

Las actividades de prevención en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, son insuficientes, puesto que el CEM no se abastece de personal suficiente. No se realizan suficientes capacitaciones al personal del CEM, puesto que solo son capacitados una vez al año y el programa de capacitación no incluye la sensibilización a los profesionales para que trabajen con vocación, y de esta forma puedan realizar una buena gestión en la atención de las víctimas de violencia y lograr con la promoción de la prevención de violencia contra la mujer y sensibilizar a la población.

VI. Recomendaciones

Primero:

Se recomienda iniciar un plan de capacitación agresiva a los profesionales que laboran en el Centro de Emergencia Mujer a efectos de que adquieran y fortalezcan habilidades en atención a las víctimas de violencia familiar y no revictimizar a las denunciante que se apersonan a buscar ayuda. Asimismo, se recomienda ampliar el horario de atención, debiendo atender las 24 horas del día y 7 días de la semana, horarios y días en que también ocurren los actos de violencia.

Segundo:

Se debe crear una comisión temporal, quien debe encargarse de instruir en el cumplimiento de la guía del CEM, así como debe fiscalizar que el personal del Centro de Emergencia Mujer cumpla y aplique correctamente la guía, esto con miras a proscribir la revictimización. Asimismo, se deben implementar espacios que generen mayor comodidad y confianza a las víctimas, con una privacidad auditiva y visual que permita revelar su denuncia con mayor facilidad e íntegra.

Tercero:

Al área de Recursos Humanos del Centro de Emergencia Mujer se recomienda perfeccionar o replantear sus perfiles profesionales para la selección del personal, así como aplicar con mayor eficiencia y rigurosidad las evaluaciones psicológicas a efectos de que no ingrese personal sin vocación de servicio e empatía en asuntos de violencia familiar.

Cuarto:

Se recomienda aumento en el presupuesto en los próximos ejercicios, toda vez que el Centro de Emergencia Mujer es una de las instituciones con mayor carencia en recursos para atender los casos de emergencia, así como con movilizaciones de apoyo en emergencia, el cual no permite atender los casos de emergencia en forma oportuna.

Quinto:

Se recomienda que, entre el Centro de Emergencia Mujer, la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público elaboren y pacten un protocolo de coordinación interinstitucional para atender los casos de emergencia en temas de violencia contra la mujer.

Referencias

- Álvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2009). *Cómo hacer investigación cualitativa*. México: PAIDÓS.
- Apone, F. (2019). Violence against Women: Assessing Italy's Compliance with the OSCE Commitments and the Current International Legal Framework. *Security & Human Rights*, 28(1-4), 24-48. <https://doi.org/10.1163/18750230-02801004>
- Aranzamendi, L. (2010). *La Investigación Jurídica* (2. ed.). Lima: Grijley.
- Arroyo, M. (2018). *Educación enitenciaría y resocialización de internos liberados del establecimiento penitenciario de Huaral 2014 - 2015*. Lima: Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Avalos, M. L. (2013). *Síndrome de Burnout y las relaciones intrafamiliares de los abogados en los Centros de Emergencia Mujer en el Perú, 2012*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Balestrini Acuña, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación* (Séptima ed.). Caracas: Servicio Editorial consultores Asociados.
- Bardales, O. (2009). *Investigación operativa: Eficacia de la intervención de los Centros Emergencia Mujer*. Lima: Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social.
- Beltran, J. (2008). Un problema frecuente en el Perú: La reparación civil en el proceso penal y la indemnización en el proceso civil. *Jurisprudencia Especial*, 39-44.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Bogotá: PEARSON.
- Bernal, C. (s.f). Derechos fundamentales. *Enciclopedia de filosofía y teoría del derecho*, 1571-1572.
- Botija, M., Aguiar, F., & Climent, M. (2018). Adolescencias y riesgos:escenarios para la socialización en las sociedades globales. *Revista Prisma Social* N° 23, 123-141.
- Canaza, M. (2018). *Centro de Refugio temporal para mujeres afectadas por la violencia familiar y/o sexual con atención física y psicológica en la Región de Tacna 2017*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.

- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la Investigación científica* (2.da ed.). Lima: San Marcos.
- Cesano, J. (s.f). Derechos fundamentales de los condenados a penas privativas de la libertad y restricciones legales y reglamentarias: en busca de los límites del legislador y de la administración. *Revista jurídica UNAM*, 284-303.
- Chaiña, H. (2014). *Realidad penitenciaria y derechos humanos*. Puno, Perú: UNA.
- Conce, N. A. (2016). *Políticas Públicas contra la violencia familiar a través del Servicio del Centro de Emergencia Mujer de Huancavelica durante el año 2015*. Huancavelica: Universidad de Huancavelica.
- Condori, M. M. (2016). *Impacto de la Ley 30364 en el Centro Emergencia Mujer Ilave Enero - Setiembre 2016*. Puno: Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".
- Dávila, C. (2015). *Las reparaciones civiles , en el segundo juzgado penal de huancavelica, del año 2011, no son ejecutadas por la ineficacia de las normas peruanas*. Huancavelica, Perú: UNH.
- Del Cid Pérez, A., Méndez, R., & Sandoval Recinos, F. (2007). *Investigación. Fundamentos y metodología*. México: PEARSON.
- Entenmannn, E., Heide, L., Weggemans, D., & Dorsey, J. (2015). Rehabilitation for Foreign Fighters? Relevance, Challenges and Opportunities for the Criminal Justice Sector. *Revisit The International Centre for Counter-Terrorism - The Hague*, 4-28.
- Ferrajoli, L. (2001). *Derechos fundamentales*. Madrid, España: Trotta.
- Florian, Y. (2018). *la rehabilitación del reo y derechos fundamentales en la corte superior de justicia de lima norte, 2016*. Lima, Peru: UCV.
- Fretel, J. L. (2017). *Implicancias de estándares internacionales de derechos humanos, para la rehabilitación del interno del establecimiento penitenciario para sentenciados de Potracancha - Huánuco. 2009 - 2013*. Huánuco: Universidad Nacional "Hermilio Valdizan".
- Gallardo, B., & Mires, D. L. (2017). *Relaciones entre depresión con niveles de autoestima en mujeres víctimas de violencia conyugal que acuden al Centro de Emergencia Mujer San Pablo, Cajamarca 2017*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

- Galves, T. (2012). *El ministerio público y la reparación civil proveniente del delito*. Lima, Perú: Ministerio Público.
- Giner, G. (2015). *Dignidad humana y genética*. Madrid: UNED.
- Guevara, F., & ramirez, L. (2017). *Dificultades para acceder a un puesto de trabajo por tener antecedentes penales*. Chiclayo, Perú: UCSTM.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Callado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5. ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Callado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6. ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. P, (2018). *Metodología de la investigación: Las pautas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Hidalgo Ortega, J. (2008). *La Tesis*. Lima: Editora Fecat.
- Hoppstadius, H. (2018). What Is the Problem? Representations of Men's Violence Against Women in a Swedish Context. *Géneros: Multidisciplinary Journal of Gender Studies*, 7(3), 1684–1708. <https://doi.org/10.17583/generos.2018.3737>
- Igartua, J. J., & Humanes, M. L. (s.f.). *El método científico aplicado a la investigación en comunicación social*. Salamanca: Aula abierta.
- Iman, R. (2015). *Criterios para una correcta interpretación de la reparación civil en sentencia absolutoria en el nuevo código procesal penal*. Pura, Perú: UNDP.
- INEI. (2017). *Perú: Estadísticas de Femicidio Registros Administrativos Síntesis Estadística*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- INEI. (2018). *Perú: Indicadores de violencia familiar y sexual, 2009-2018*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Inturmendi, J. M. (2017). *La proyección en la teoría del derecho, la legislación y la jurisprudencia de la dignidad de la persona como valor, fundamento y principio constitucional*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Jewkes, R., Corboz, J., & Gibbs, A. (2019). Violence against Afghan women by husbands, mothers-in-law and siblings-in-law/siblings: Risk markers and health consequences in an analysis of the baseline of a randomised controlled trial. *Plos One*, 14(2), 1–14. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0211361>

- Kizilgol, O. A., & Ipek, E. (2018). An Analysis on Domestic Violence against Women in Turkey: Multinomial Logit Model. *Business & Economics Research Journal*, 9(3), 715–734. <https://doi.org/10.20409/berj.2018.133>
- Larrauri, E. (2015). Antecedentes penales. *Revista en Cultura de la Legalidad*, 153-159.
- Lemes, C. (2016). *Los principios de Dignidad Humana, Proporcionalidad y buena fe como límites a los derechos del trabajador*. Burgos: Universidad de Burgos.
- Lerma González, H. D. (2011). *Presentación de Informes: El documento final de investigación* (Tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- López, M. (2011). *Los derechos fundamentales de los presos y su reinsertion social*. Alcala, España: Universidad de Alcalá.
- Martínez, E. (1993). *Planificación y gestión de ciencia y tecnología (glosario)*. Caracas: Nueva Sociedad.
- Mayan, M. J. (2001). *Una Introducción a los Métodos Cualitativos: Módulo de entrenamiento para Estudiantes y Profesionales*. México.
- McDermott, K., & Pinerová, K. (De-Stalinising Eastern Europe). *Revista . The rehabilitation process in Czechoslovakia : Party and*, 109-131.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2014). *¿Qué son los Centros de Emergencia Mujer?* Lima: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- Miniterio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2018). *Informe estadístico - Violencia en cifras*. Lima: Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual.
- Molina Quiñones, H. (2012). *Métodos Estadísticos*. Lima: Fondo Editoria Universidad César Vallejo.
- Morag, M., & Teman, E. (2017). The “Watchful Eye of God”: The Role of Religion in the Rehabilitation and Reentry of Repentant Jewish Prisoners. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 1-24.
- Morales, M. (2016). *La incidencia de la gestión privada de los establecimientos penitenciarios en la resocialización de los sentenciados a pena privativa de libertad efectiva desde una optica del penal san joaquín de quillabamba*. Cusco, Perú: UADC.

- Mulgrew, R. (2018). The role of oversight in foreign-national only prisons: counteracting the disapplication of rehabilitation. *Jornal Crime Law Soc Change*, 77-92.
- Municipalidad Distrital de Puente Piedra. (2017). *Memoria Anual 2017 de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra*. Lima: Gerencia de planeamiento y presupuesto de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.
- Orna, O. (2013). *Factores determinantes de la violencia familiar y sus implicancias*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Peña, C., Vilchez, L., Acho, G., Loredó, D., Ortiz, K., & Salazar, M. (2017). *Violencia contra la mujer en el Distrito de Santiago de Surco-Lima*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Pérez, V. (2011). *La institución de los antecedentes judiciales en Colombia desde una perspectiva de derechos humanos*. Bogotá, Colombia: Defensoría del pueblo.
- Poma, F. (2013). La reparación civil por daño moral en los delitos de peligro concreto. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 95-117.
- Portocarrero, J. (2016). Peligros de la ponderación? la racionalidad de la ponderación en la interpretación de los derechos fundamentales. *REVISTA VOX JURIS*, 81-96.
- Ramallo, M., & Roussos, A. (2008). *Lo cualitativo, un modelo para la comprensión de los métodos de investigación*. Buenos Aires: Universidad de Belgrano.
- Ramírez Erazo, R. (2010). *Proyecto de Investigación*. Lima: Fondo Editorial AMADP.
- Ramírez, G. (2012). *El ejercicio y limitación de los derechos fundamentales de los reclusos: análisis normativo y de la jurisprudencia emitida por el Tribunal Constitucional*. Lima, Perú: PUCP.
- Ramos, C. A. (2013). *Análisis de la Aplicación de las Políticas Públicas en el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del MIMDES a través de los Servicios de los Centros Emergencia Mujer de Lima, San Juan de Lurigancho y Comas durante los años 2008-2010*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Riega-Virú, Y. (2010). *Investigación y Desarrollo de Tesis en Derecho*. Lima: Mad Corp.

- Rojas Crotte, I. R. (2011). *Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica*. México: redalyc.
- Rojas Sodario, R. (2012). *Métodos para la Investigación Social* (Décimo Octava ed.). Madrid: Plaza y Valdés Editores.
- Rostaing, C., Beraund, C., & C, G. (2018). Religion, reintegration and rehabilitation in French prisons. *Revista HAL Archioves - Ouvertes*, 1-21.
- Ruedas, M., Ríos, M. M., & Nieves, F. (2008). *Hermenéutica: La roca que rompe el espejo*. Lima: Investigación y Postgrado.
- Saenz, L. (2013). *Análisis jurídico de los antecedentes penales y policiacos como requisito previo a la contratación laboral a la luz de los principios que inspiran el derecho de trabajo*. Guatemala: URL.
- Secretaría de Estado de Igualdad. (2015). *Estadística de violencia doméstica y violencia de género, año 2015*. Madrid: Delegación de Gobierno para la violencia de Género.
- Seigafo, S. (2017). International Journal of Criminal Justice Sciences Incarceration: A Critical Analysis of the United States Correctional System. *International Journal of Criminal Justice Sciences*, 183-195.
- Simons, P., & Handl, M. (2019). Relations of Ruling: A Feminist Critique of the United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights and Violence against Women in the Context of Resource Extraction. *Canadian Journal of Women & the Law*, 31(1), 113–150. <https://doi.org/10.3138/cjwl.31.1.06>
- Soliz, J. (2016). *Problemas intracarcelarios y la resocialización de internos sentenciados por robo agravado en centro penitenciario depotracancha – huánuco, 2014-2015*. Huanuco, Perú: UDH.
- Sotillo, A. (2015). La nueva clasificación de los. *Revsita Ciencia y Cultura*, 163-183.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica* (4 ed.). México: Editorial LIMUSA.

- Trucios, J. V. (2014). *Violencia Familiar y calidad de atención en el Centro de Emergencia Mujer de Huancayo 2008-2010*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- UASD. (2007). *Orientación metodológica básica para el proceso de elaboración de tesis de grado*. República Dominicana: Universidad Autónoma de Santo Domingo.
- Uriarte Morote, F. (s.f.). *Metodología de la Investigación Jurídica*. Lima: San Marcos.
- Véliz, R. (2018). *La reparación civil en el nuevo código procesal penal, frente a la sentencia absolutoria y el auto de sobreseimiento*. Lima, Perú: UNFV.
- Vincent, G. (2015). The effect of contraband smuggling on rehabilitation of inmates in kenya: the case of kamenti maximum prison. *Kenyatta University*, 1-59.
- Weekley, J. (2016). Civil rights—from negative restriction to affirmative obligation: a call for massachusetts to recognize a right to rehabilitation beginning with juvenile offenders. *Western New England Law Review*, 221-259.
- Zárate, A. (2007). Alexy, Robert, Teoría de los derechos fundamentales. *Scielo*, 365-375.
- Zuñiga, J. (2017). *Eficacia de la rehabilitación automática en el 4to juzgado penal de reos en cárcel del callao - 2016*. Lima, Perú: UCV.
- Montañez, P. (2013). *Evaluación de un tratamiento psicológico para la estrés postraumático en mujeres víctimas de violencia doméstica en Ciudad Juárez*. Bellarta – España: Universidad Autónoma de Barcelona.

Anexos

Anexo 1

Matriz de categorización

Gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018

Problema general	Objetivo general	Categorías	Sub categorías	Técnicas	Instrumento
¿Cómo es la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018?	Analizar cómo es la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018.	Servicio Psicológico	<ul style="list-style-type: none"> -Orientación psicológica -Tratamiento -Procedimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de observación
Problema Especifico 01 ¿Cómo es la gestión del servicio psicológico en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018?	Objetivos Específicos 01 Analizar cómo es la gestión del servicio psicológico en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018.	Patrocinio Legal	<ul style="list-style-type: none"> -Orientación legal -Defensa legal -Resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de entrevista
Problema Especifico 02 ¿Cómo es la gestión del servicio de patrocinio legal en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018?	Objetivos Específicos 02 Analizar cómo es la gestión del servicio de patrocinio legal en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018.	Servicio Social	<ul style="list-style-type: none"> -Orientación social -Seguimiento -Satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de análisis de fuentes documentales
Problema Especifico 03 ¿Cómo es la gestión del servicio social en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018?	Objetivos Específicos 03 Analizar cómo es la gestión del servicio social en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018.	Actividades de Prevención	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitación -Programas de prevención -Mecanismos de prevención 		
Problema Especifico 04 ¿Cómo es la gestión de las actividades de prevención en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018?	Objetivo Especifico 04 Analizar cómo son las actividades de prevención en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra, 2015-2018.				

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Guía de Entrevista a Profundidad

Gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra 2015-2018

Entrevistado: _____

Pregunta 1

¿Cómo es la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer?

Pregunta 2

¿Cómo es la gestión del servicio psicológico en el Centro de Emergencia Mujer?

- a) ¿En qué consiste el servicio de orientación psicológica que presta el Centro de Emergencia Mujer?
- b) ¿El servicio psicológico que presta el Centro de Emergencia Mujer cumple sus funciones?
- c) ¿Son adecuados los procedimientos de atención psicológica en el Centro de Emergencia Mujer?

Pregunta 3

¿Cómo es la gestión del servicio de patrocinio legal en el Centro de Emergencia Mujer?

Pregunta 4

¿El Centro de Emergencia Mujer cumple con sus funciones?

- a) ¿La orientación legal que presta el Centro de Emergencia Mujer absolvió las dudas del usuario?
- b) ¿La defensa legal que asumió los profesionales del Centro de Emergencia Mujer condujo a protección de derechos del usuario?
- c) ¿El patrocinio legal asumida por profesionales del Centro de Emergencia Mujer obtuvo resultados satisfactorios?

Pregunta 5

¿Cómo es la gestión del servicio social en el Centro de Emergencia Mujer?

Pregunta 6

¿Es eficiente la gestión de los servicios que presta el Centro de Emergencia Mujer?

- a) ¿Las orientaciones que presta el área de servicio social del Centro de Emergencia Mujer son de acuerdo a las necesidades de los usuarios?
- b) ¿El área de servicio social del Centro de Emergencia Mujer hace un seguimiento adecuado a las víctimas de violencia?
- c) ¿Considera usted que los usuarios del servicio social del Centro de Emergencia Mujer están satisfechos con el servicio prestado?

Pregunta 7

¿Cómo es la gestión de las actividades de prevención en el Centro de Emergencia Mujer?

Pregunta 8

¿Considera usted que el personal de Centro de Emergencia Mujer es capacitado adecuadamente?

- a) ¿Considera usted que las capacitaciones que presta el Centro de Emergencia Mujer son suficientes para prevenir la violencia?
- b) ¿El Centro de Emergencia Mujer cuenta con programas eficientes de prevención? De ser afirmativa ¿Cuáles?
- c) ¿Cuáles son los mecanismos de prevención de violencia implementados por el Centro de Emergencia Mujer?

Anexo 3: Matriz de desgravación de entrevista

Matriz de desgravación de entrevista a profundidad

Gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra 2015-2018

Entrevistado 1: Abogado de CEM

Pregunta 1.

¿Cómo es la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer?

El CEM, son servicios especializados donde se brindan atención integral a las víctimas de violencia, psicológica, física, económica, patrimonial y sexual donde trabaja 01 psicólogo, 02 abogados y 01 trabajador social. Donde la víctima en primer lugar recibida por la admisionista quien con la entrevista a la víctima verifica que si es caso configura violencia según la Ley 30364, de ser así pasa a ser atendida por cada uno de los profesionales en forma conjunta, aunque no siempre es así, ya que son muy pocos profesionales para la atención de tantos casos que llegan al CEM, siendo uno de los tantos factores por los cuales no se logra una buena gestión.

Pregunta 2

¿Cómo es la gestión del servicio Psicológico en el Centro de Emergencia Mujer?

La gestión del servicio psicológico consiste en que el psicólogo brinde acompañamiento psicológico a la usuaria, donde la profesional debe de estar bien capacitada en temas de género, violencia y sobre todo en técnicas de entrevista y técnicas psicoterapéuticas, dando todo ello lugar a un informe psicológico el cual es un documento valor probatorio en el proceso de violencia, también contiene conclusiones y recomendaciones respecto al caso, documento importante para que el abogado lo use para solicitar medidas de protección. Al respecto también es importante decir que, en el CEM Puente Piedra, no se brinda el debido acompañamiento puesto que mientras se atiende a una víctima, llega otro caso de un riesgo más severo y se debe de trasladar a acompañarlo o uno de sus compañeros debe acudir a su apoyo.

a) ¿En qué consiste el servicio de orientación psicológica que presta el Centro de Emergencia Mujer?

La etapa de orientación psicológica, conlleva a brindar el apoyo emocional, a personas víctimas de violencia familiar, y poder brindarle contención emocional en los respectivos casos, llegando a soluciones efectivas, donde la afectada salga del entorno donde se encuentra y no genere dependencia y apego al agresor.

b) ¿El servicio psicológico que presta el Centro de Emergencia Mujer cumple sus funciones? El CEM, en cuanto al servicio Psicológico, trata de cumplir sus funciones con responsabilidad y desempeño, en los roles que se le han asignado en todos los casos de violencia familiar, conforme a la guía establecida, pero muchas veces el profesional psicólogo, no se abastece por su solo, ya que son muchas las víctimas que acuden al CEM, requiriendo apoyo y contención emocional por parte del psicólogo y este al no poder atender a todos, muchas de las víctimas por no esperar, no regresan y otros indican que el tiempo que fueron atendidos en sus terapias no fue suficiente.

c) ¿Son adecuados los procedimientos de atención psicológica en el Centro de Emergencia Mujer?

No siempre es adecuado, ya que uno de los principios de atención a las víctimas de violencia ya sea física, psicológica es un trato amable y no se debe de revictimizar a la víctima, pero muchas veces esto no se cumple por que los profesionales por la misma función y los casos de violencia que tratan día a día, y a eso sumado sus asuntos personales, ellos se encuentran en un estado agotamiento profesional, el cual no les permite dar el 100 de su capacidad, es así que deberían de buscar otras estrategias y capacitarse para mejorar ello, ya que las víctimas requieren de un trato especial.

Pregunta 3

¿Cómo es la gestión del servicio de Patrocinio legal en el Centro de Emergencia Mujer?

La gestión del servicio de Patrocinio legal en el CEM, consiste en que luego de que la víctima es recibida por el admisionista y se identifique que es un caso de violencia este la pasa al área legal, quien de ahora en adelante velara por su protección, y defensa de derechos humanos, promoviendo el acceso a la justicia, la sanción del agresor y solicitando el

resarcimiento del daño y orientara a la víctima de los pasos a seguir, Para ello el abogado, realiza distintos escritos e informes legales sobre la situación de la víctima. Elabora en la primera oportunidad los escritos de apersonamiento y constitución en actor o parte civil a ser presentados en sede policial, fiscal y/o judicial, Solicitar las medidas de protección y/o cautelares necesarias para garantizar la seguridad de la persona usuaria, Elaboración e interposición de los recursos impugnatorios que correspondan (apelación, queja, nulidad), casación, tachas, oposiciones y escritos de impulso procesal que garanticen la adecuada defensa de la persona usuaria, hasta obtener una sentencia favorable. También es importante manifestar que la gestión del servicio Legal, no es eficiente al cien por ciento ya que son tantas las diligencias que debe de cumplir por cada caso y tanta la demanda de las personas que solicitan apoyo que el CEM solo cuenta con 2 abogados y no se abastecen para lograr dichos objetivos.

Pregunta 4

¿El Centro de Emergencia Mujer cumple con sus funciones?

Es un equipo de profesionales, entre ellos psicólogos, abogados y trabajadores sociales, que cumplen su función primordial de realizar el trabajo de campo, en situaciones de violencia entre la mujer, sean físicas y/o psicológicas y sexual, así mismo brindando la contención emocional efectiva.

a) ¿La orientación legal que presta el Centro de Emergencia Mujer absolvió las dudas del usuario?

En el CEM, los abogados cumplen con el patrocinio y orientación legal solo en hechos de violencia familiar y sexual, tratándose de estos tipos de procesos, corresponde el apoyo oportuno del ministerio de justicia- MINJUS. En cuanto desempeño legal muchas veces el abogado tampoco se abastece para poder estar de forma presencial con las víctimas, principalmente con los casos en los que son de riesgo severo, siendo reemplazados y apoyados en ese momento por sus compañeros ya sea psicólogo, trabajador social, esto tiene como efecto que las víctimas no se sientan satisfechas en ese sentido por parte del CEM.

b) ¿La defensa legal que asumió el profesional del Centro de Emergencia Mujer condujo a protección de derechos del usuario?

Efectivamente, la defensa legal del profesional del CEM, lo que requiere es que la persona víctima de violencia, se le expida a través del poder judicial, sus medidas de protección, aquella resolución judicial, que permita su protección a no ser agredido por el agresor, sino ser protegido en todo aspecto.

c) ¿El patrocinio legal asumido por los profesionales del Centro de Emergencia Mujer obtuvo resultados satisfactorios?

A la fecha si hay resultados positivos, pero no en su total cabalidad, ya que los abogados deben d estar siempre presentes con la víctima, ya sea en su domicilio, en la comisaria o en el juzgado, pero no siempre es así, ya que por la falta de personal suficiente en el CEM, este no puede estar constantemente con la víctima en los momentos que lo requiere, dando esto lugar a veces que la víctima estando en la comisaria no denuncia por que no le aceptan la denuncia o los policías evalúan y juzgan que tipo de violencia es y no le brindan el apoyo que requiere y muchas veces lo envían sus domicilio les dicen que se amisten con sus agresores o que regresen mañana sin el mismo día de la agresión con el médico legista, etc, todo por no contar con un abogado en ese momento.

Pregunta 5

¿Cómo es la gestión del servicio social en el Centro de Emergencia Mujer?

La gestión del servicio social en el CEM, es muy importante según la Guía del CEM, esta consiste en que el Trabajador social luego de conocer el caso de la víctima, debe de realizar semanal, mensual y trimestralmente visitas domiciliarias a la víctima para determinar para determinar el riesgo que esta corre por parte del agresor, es así que finalmente la asistente emitirá un informe que es un documento que sintetiza los resultados de la aplicación de las técnicas e instrumentos para evaluar la situación de la persona afectada por violencia, es por ello que a mi parecer en este aspecto el CEM no cuenta con una buena gestión del servicio social ya que las visitas domiciliarias se realizan apenas 1 sola vez y en otros caso no se realizan, ya que la evaluación del riesgo lo hacen directamente de la primera entrevista que tienen con la víctima en el CEM.

Pregunta 6

¿Es eficiente la gestión de los servicios que presta el Centro de Emergencia Mujer?

Sí, es eficiente, ya que los profesionales que la integran cumplen su labor con responsabilidad y desempeño, en sus funciones asignadas, así mismo brinda la protección en hechos de violencia contra la mujer ante el poder judicial, realizando la gestión y el seguimiento respectivo

a) ¿Las orientaciones que presta el área de servicio social del Centro de Emergencia Mujer son de acuerdo a las necesidades de los usuarios?

No son adecuadas en su totalidad ya que si bien es cierto las orientaciones que se brindan son a las víctimas de violencia, por la cantidad de casos a cargo del profesional trabajador social, muchas veces no se puede realizar en poder explorar las debilidades de la red familiar de la víctima a así poder después diseñar e implementar acciones y poder convertirlas en fortalezas.

b) ¿El área de servicio social del Centro de Emergencia Mujer hace un seguimiento adecuado a las víctimas de violencia?

Respecto al seguimiento a las víctimas de violencia, se realiza de una manera lenta y ello se debe a la carga que tiene el CEM, respecto a las diversas situaciones de hecho de violencia que se vienen presentando hoy en día.

c) ¿Considera usted que los usuarios del servicio social del Centro de Emergencia Mujer están satisfechos con el servicio prestado?

No, ya que en algunas situaciones las visitas domiciliarias que debe de realizar el trabajador social no pueden volverse a realizar a hacer el siguiente por falta de tiempo, de personal o de recursos económicos del CEM, es así que la situación de la víctima podría a ver empeorado y las medidas de protección solicitadas no sean las adecuadas en ese momento.

Pregunta 7

¿Cómo es la gestión de las actividades de prevención en el Centro de Emergencia Mujer?

Las acciones Preventivas del CEM, consiste en orientar el desarrollo de las acciones preventivas promocionales a cargo del personal de las distintas áreas del CEM, para la

intervención integral que permita reducir los factores de riesgo de la violencia, así como promover una cultura de paz en las familias. La promoción en la población implica instaurar en la historia personal de las personas, organizaciones y de las comunidades, comportamientos y prácticas que favorezcan comportamientos adecuados y saludables que incorporen el respeto por los derechos humanos y potencien las habilidades personales. Se busca el empoderamiento de la población y su alerta y vigilancia para generar situaciones ajenas a los hechos de violencia familiar y sexual, es decir, a través de esta estrategia se trabaja prioritariamente lo que son factores de protección. Todo ello se desarrolla realizando, capacitaciones, charlas, talleres en instituciones públicas y privadas como colegios, etc. No pudiendo cumplirse con ello como corresponde ya que son pocos los profesionales que cuanta el CEM que más que nada se avocan a los casos que llegan al CEM y para ellos debería de contratarse un personal solo que se dediquen a las acciones de prevención o turnarse entre los profesionales para poder lograr una gestión eficiente respecto a este servicio del CEM.

Pregunta 8

¿Considera usted que el personal del Centro de Emergencia Mujer son capacitados adecuadamente?

A mi parecer el personal del CEM, no son capacitados adecuadamente, ya que los profesionales solo recibimos capacitaciones teóricas 1 vez al año, generalmente los fines de mes de cada año, no siendo suficiente ello, ya que las normas y las formas de tratar la violencia mejoran cada vez y deben el personal debe de ser capacitado constantemente, por lo menos 3 veces al año, y las veces que se realizan las capacitaciones no son completas ni adecuadas, ya que debería de capacitarse con temas fundamentales que les sirva a los profesionales del CEM, sobre teoría y práctica de la violencia y también tratar siempre sobre el síndrome de agotamiento personal y cómo lidiar con ello y más que nada sensibilizar a los profesionales sobre la labor que realizan porque en mi opinión hay varios que laboran en el CEM sin tener vocación profesional, porque es uno de los tantos factores que muchas veces dificulta a los profesionales de CEM a poder brindar un servicio de calidad a las víctimas que acuden al CEM y por ende de esta forma no permite que la gestión en el CEM sea eficiente.

a) ¿Considera usted que las capacitaciones que presta el Centro de Emergencia Mujer son suficientes para prevenir la violencia?

No, considero que no son suficientes, pues el personal no se abastece, y por ende no puede cubrir todo su ámbito de jurisdicción del CEM y capacitar, dar charlas, talleres, etc a los vecinos y víctimas de violencia. y más que nada en las capacitaciones que realizan no deben desarrollarse de forma mecánica ni teórica, sino que debe de tener como objetivo sensibilizar a la población sobre el problema de violencia.

b) ¿El Centro de Emergencia Mujer cuenta con programas eficientes de prevención? De ser afirmativa ¿Cuáles?

Si, cuenta con programas de prevención, aunque no sean tan eficientes.

son las siguientes: programas de promoción, capacitaciones, charlas, talleres, comunicación e información.

c) ¿Cuáles son los mecanismos de prevención de violencia implementados por el Centro de Emergencia Mujer?

promoviendo la acción individual y colectiva centro de violencia familia y sexual, a través de acciones de capacitaciones, información, comunicación y difusión y educación formal que se rige por pautas establecidas en la “Guía de los CEMs 2016” estos se ejecutan con un enfoque territorial que cumple la coordinación del CEM con las autoridades locales, para incluir la atención y prevención de la violencia en los planes de desarrollo local.

Muchas gracias por su opinión.

Matriz de desgravación de entrevista a profundidad

Gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra 2015-2018

Entrevistado 2: Psicóloga del CEM

Pregunta 1.

¿Cómo es la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer?

La gestión del CEM, consiste en la atención a las víctimas de violencia, ya sea por cualquier tipo de violencia, la usuaria acude al CEM es atendida por la admisionista quien atentamente escucha y evalúa los hechos que narra la víctima y identificando el tipo de violencia la pasa a que la atiendan los 3 profesionales del CEM (Abogado, psicólogo y trabajador social) para que la orienten respecto a las funciones de cada uno y los pasos que esta debe de seguir en el proceso de violencia familiar luego que denuncie en la comisaría o en la fiscalía. En cuanto a la gestión realizada por la profesional de admisión, o del abogado, psicólogo o trabajador social, estos deben de atenderla en un ambiente privado (visual y auditivamente), resguardando la privacidad e intimidad de la persona, para que esta se sienta libre de contar lo que le paso y cuente sin temor alguno, pero en este caso no sucede así, ya que los ambientes del CEM, no están adecuados para cumplir con esta disposición, es por ello que en mi opinión ni se cuenta con una buena gestión en ese aspecto ya que este accionar por parte de ellos profesionales, es una de los factores que desincentiva a regresar al CEM a la víctima a solicitar ayuda.

Pregunta 2.

¿Cómo es la gestión del servicio Psicológico en el Centro de Emergencia Mujer?

La gestión del servicio Psicológico consiste en que es uno de los profesionales que esta mas capacitado para poder brindar contención emocional a la víctima, debería de realizarlo por lo menos 30 minutos y generalmente lo realiza en 15 minutos, tiempo insuficiente para que la persona se calme y pueda captar todas las orientaciones que se brinden. También esta el asunto de que los psicólogos también deben de hacer seguimiento a sus casos semanal, mensual o trimestral por lo menos, pero no lo realiza por que él es único psicólogo en el CEM, y no se abastece para atender a todas las victimas que acuden al CEM, esto traería como consecuencia que se emitan informes poco sustanciales que no ayudarían mucho al momento de servir como prueba en el proceso, son por todas estas razones que el CEM, no cuenta con una buena gestión en cuanto al servicio Psicológico.

a) ¿En qué consiste el servicio de orientación psicológica que presta el Centro de Emergencia Mujer?

Consiste en contribuir a la recuperación psicológica de las víctimas de violencia, mediante atenciones a través de la primera entrevista, orientación, evaluación psicológica, contención emocional, acompañamiento y la derivación de los mismo a centros especializados.

b) ¿El servicio psicológico que presta el Centro de Emergencia Mujer cumple sus funciones? Dentro de su función principal es recabar evidencias a través del informe psicológico, como estrategia de defensa, convirtiéndose en denuncia de violencia familiar y sexual, siendo un documento importante para el otorgamiento de medidas de protección.

c) ¿Son adecuados los procedimientos de atención psicológica en el Centro de Emergencia Mujer?

No como debería de ser, ya que siendo una intervención en primera instancia a través de las entrevistas a las víctimas, orientaciones y evaluaciones psicológicas, intervenciones en crisis y acompañamiento psicológico, en cuanto a la emisión de los informes no pueden realizarse como debería de ser, ya que las víctimas no todos acuden a sus cita, otros abandonan las terapias y algunas veces no se pueden tener listos los informes debido a cantidad de personas que acuden al CEM, y como profesional no nos abastecemos en la atención.

Pregunta 3.

¿Cómo es la gestión del servicio de Patrocinio legal en el Centro de Emergencia Mujer?

El abogado también cumple una función importante en la atención a la víctima, quien una vez que la víctima solicita ayuda al CEM, ya se que se apersona directamente o que es referida por otra institución, este de ahora en adelante velara por su protección, y defensa de derechos humanos, promoviendo el acceso a la justicia, buscara la sanción del agresor, solicitando el resarcimiento del daño y orientara a la víctima de los pasos a seguir durante todo el proceso de violencia familiar, acompañándolo a nivel policial, fiscal y/o judicial, el abogado es el que de inmediato solicita las medidas de protección a la víctima, con el apoyo de los informes tanto psicológicos y sociales, que han evaluado el riesgo que esta correo y depende de ello es el tipo de medias de protección que se le otorgara, por ello el abogado debe de trabajar conjuntamente con sus compañeros en el CEM. Es así que en mi opinión la

gestión del abogado se ve obstaculizado por el tipo de los informes emitidos por su compañeros, ya que de ello depende el tipo de medidas de protección que se solicite, si el informe no es sustancial y completo las medidas serán leves y la vida de la víctima podría estar en peligro.

Pregunta 4.

¿El Centro de Emergencia Mujer cumple con sus funciones?

Sí, ya que su función es brindar una atención integral y ayudar al acceso a la justicia, protección y recuperación de las personas afectadas por hechos de violencia familiar y sexual a través de la atención por parte de los profesionales del CEM, quienes siendo un equipo multidisciplinario que debería de trabajar de forma conjunta y apoyándose, esto no sucede así, ya que a veces la víctima es atendida solo por uno de los profesionales o dos, muy pocas veces atendido por los 3 profesionales juntos.

a) ¿La orientación legal que presta el Centro de Emergencia Mujer absolvió las dudas del usuario?

Pienso que no cómo debería, ya que si bien es cierto que el abogado, orienta legalmente, y patrocina a la víctima con su asesoramiento a nivel policial y judicial, pero lo hace de una forma muy técnica, y debería de ser de una forma más sencilla de manera que las víctimas puedan comprender al menos lo básico del proceso de violencia y de los pasos a seguir desde que se denuncia hasta que obtenga una sentencia y de esta forma no abandonen sus procesos por que sientan que es muy complicado y que no saben qué hacer.

b) ¿La defensa legal que asumió los profesionales del Centro de Emergencia Mujer condujo a protección de derechos del usuario?

Mayormente sí, pero no siempre ya que si bien es cierto el área legal brinda las orientaciones y patrocinio judicial a las víctimas de violencia, pero son tantos los casos que se atienden que esto a veces no permite que el profesional pueda cumplir con todas sus funciones, como son la presentación de escritos.

c) ¿El patrocinio legal asumido por los profesionales del Centro de Emergencia Mujer obtuvo resultados satisfactorios?

No siempre, ya que por falta de personal y no se abastece para poder realizar el patrocinio de todas las víctimas que acuden al CEM y poder acompañarlos a la comisaria y después poder estar al tanto de sus procesos, o acudir de inmediato al domicilio de la víctima en casos de flagrancia, ya que no se cuenta con el personal debido o no se pudo solicitar a tiempo las medidas de protección.

También, es importante mencionar que muchas veces se dan casos de violencia en la que la víctima se encuentra en la comisaria o en su domicilio con la policía y estos no la apoyan como debería de ser, y el Abogado no está presente sino que ya que este se encuentra en otra diligencia envían a la trabajadora social, que desconoce de la parte legal y de cómo proceder en estos casos.

Pregunta 5.

¿Cómo es la gestión del servicio social en el Centro de Emergencia Mujer?

La gestión del servicio social, consiste en que el trabajador social debe de visitar a la víctima, y evaluar qué riesgo corre con junto al agresor, también debe de evaluar a toda la red familiar, emitiendo luego un informe social que será presentado como prueba en el proceso de violencia familiar, a mi parecer la gestión de este servicio es incompleto ya que no logra sus objetivos, porque las visitas que se hacen son casi siempre solo 01 vez y no se logra entrevistar a la red familiar por falta de tiempo y por no abastecerse sola ya que es la única trabajadora social en el CEM, descuidando a las víctimas que van al CEM mientras sale a las visitas y viceversa.

Pregunta 6.

¿Es eficiente la gestión de los servicios que presta el Centro de Emergencia Mujer?

La gestión prestada en el CEM, es de forma regular, por falencias institucionales y en el mismo CEM, ya que lo óptimo sería que en cada intervención se realice de forma eficiente la función de cada uno de los profesionales que laboramos en el CEM, pero a mi parecer no es así, ya que no todos los profesionales laboran por vocación y cumplen con sus funciones a total cabalidad, ya sea por cuestiones propias u otros factores externos.

a) ¿Las orientaciones que presta el área de servicio social del Centro de Emergencia Mujer son de acuerdo a las necesidades de los usuarios?

si, ya que las orientaciones y consejería a la víctima y a su red social, gestionando acciones sociales.

b) ¿El área de servicio social del Centro de Emergencia Mujer hace un seguimiento adecuado a las víctimas de violencia?

A mi parecer no se hace un seguimiento adecuado a las víctimas de violencia, por motivo de contar con suficientes profesionales del área social, ya que solo es uno para tantas víctimas que acuden. Realiza la visita domiciliaria pero no las suficientes por falta de tiempo.

c) ¿Considera usted que los usuarios del servicio social del Centro de Emergencia Mujer están satisfechos con el servicio prestado?

No totalmente, ya que, por la cantidad de casuísticas del CEM, el personal no se abastece para todas las demandas.

Pregunta 7.

¿Cómo es la gestión de las actividades de prevención en el Centro de Emergencia Mujer?

La gestión de las actividades de prevención del CEM, está a cargo del personal de las distintas áreas del CEM, de esta forma se suma a brindar una atención integral que permita reducir los factores de riesgo de la violencia a la víctima, a la comunidad. a través de estas actividades de prevención se trabaja prioritariamente lo que son factores de protección, a la víctima, invitando que sucedan o vuelva a suceder, es así que las actividades que se realizan son capacitaciones, charlas, talleres en instituciones públicas y privadas como colegios. En mi opinión deberían de contratarse más personal que exclusivamente se dedique a estas actividades, ya que el personal con el que cuenta el CEM no se abastece, de esta forma se podría contar con una eficiente gestión de este servicio.

Pregunta 8.

¿Considera usted que el personal del Centro de Emergencia Mujer es capacitado adecuadamente?

Considero que el personal del CEM no son capacitados adecuadamente, ya que solo capacitan al personal 01 vez al año, y en dichas capacitaciones se trata de temas muy teóricos, no tanto temas prácticos, cuando principalmente debería de capacitarse para poder resolver casos del día a día en cuanto a la evaluación del riesgo y que medidas inmediatas tomas frente a cada situación, de esta forma se ayudaría muchísimo a que el CEM de forma general cuente con una muy buena gestión en los distintos servicios y de esta forma se podría llegar a los objetivos trazados, ya que actualmente no sucede así, pues es uno de los factores que influye mucho en la resolución de problemas por parte de cada profesional del CEM en cada caso en particular.

a) ¿Considera usted que las capacitaciones que presta el Centro de Emergencia Mujer son suficientes para prevenir la violencia?

No, porque las capacitaciones que presta el CEM, no la expanden a toda su jurisdicción, y a mi parecer, no solo debería de ser informática, sino que más que nada debería de ser sensibilizadora.

b) ¿El Centro de Emergencia Mujer cuenta con programas eficientes de prevención? De ser afirmativa ¿Cuáles?

Si, el CEM, cuenta con programas, aunque no eficientes al cien por ciento. son los siguientes: Campañas educativas, que promueve la denuncia de los hechos de violencia, y el uso especializado de los servicios del CEM.

c) ¿Cuáles son los mecanismos de prevención de violencia implementadas por el Centro de Emergencia Mujer?

Los mecanismos son los siguientes: Los trípticos educativos, que son de carácter informativo. La sensibilización a la población, para evitar la ocurrencia del hecho o minimizar sus consecuencias.

Muchas gracias por su opinión.

Matriz de desgravación de entrevista a profundidad

Gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra 2015-2018

Entrevistado 3: Trabajadora Social del CEM

Pregunta 1.

¿Cómo es la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer?

En cuanto a la gestión diré lo siguiente; el CEM es un servicio especializado en atender víctimas de todo tipo de violencia, atiende solo de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm, la atención a las víctimas debe realizarse de tal forma que no se puede revictimizar a la víctima, ni juzgarla, el abogado, psicólogo y trabajador social deben de cumplir sus funciones y orientar a las víctimas de forma clara. En mi opinión el CEM, no cumple una buena gestión ya que cuenta con horarios limitados, cuando debería de atender las 24 horas, los 7 días de la semana, con mucho más personal a cargo, o se debería de implementar más CEMs, por la afluencia de personas y por qué la violencia no se limita a horarios. Los profesionales, cuando asisten personas quechua hablantes al CEM, no se cuenta con personal capacitado que hable este idioma y no se le puede brindar la ayuda necesaria y oportuna ya que no se logran entender lo que manifiesta.

En cuanto al servicio legal, el abogado muchas veces es quien revictimiza a la víctima y la juzga, cuando debería de ser un apoyo, por otra parte, la labor de la trabajadora social no cuenta con el directorio actualizado para derivar los casos de las víctimas a otras instituciones que le puedan prestar apoyo.

Pregunta 2.

¿Cómo es la gestión del servicio Psicológico en el Centro de Emergencia Mujer?

La gestión del servicio psicológico del CEM, consiste en que es el psicólogo quien principalmente es un gran apoyo en poder ayudar cuando las víctimas llegan en estado de crisis, es así que las calma y les brinda la contención emocional que en ese momento requiere la víctima, para que después cuente que le sucedió y se le pueda ayudar de inmediato, el psicólogo emite un informe que será importante para presentarlo en el proceso de violencia familiar al respecto creo que el CEM en este aspecto por parte del psicólogo no está realizando una buena gestión ya que el informe que realiza es solo de la primera visita que

la víctima hizo al CEM y este no lo fue a visitare a su casa porque es el único psicólogo con el que cuenta el CEM.

a) ¿En qué consiste el servicio de orientación psicológica que presta el Centro de Emergencia Mujer?

El Psicólogo tiene por finalidad, contribuir con la recuperación psicológica de la víctima, mediante un conjunto de atenciones que va desde la primera entrevista, la contención emocional, acompañamiento psicológico y la derivación de la víctima según el daño sufrido.

b) ¿El servicio psicológico que presta el Centro de Emergencia Mujer cumple sus funciones? Si, cumple sus funciones, ya que es una profesional con experiencia en casos de violencia y con conocimiento de la materia y a mi parecer con vocación profesional, aunque a veces se vea limitada por el tiempo en no poder cumplir sus funciones al cien por ciento con las redes familiares de la víctima.

c) ¿Son adecuados los procedimientos de atención psicológica en el Centro de Emergencia Mujer?

Algunas veces el área de psicología puede presentar trabas en el cumplimiento de sus funciones, porque los usuarios tienen que esperar su turno de atención, y algunas personas son muy demandantes y no quieren esperar, todo ello debido a que solo cuentan con un personal psicólogo quien está encargado de todos los casos del CEM.

Pregunta 3.

¿Cómo es la gestión del servicio de Patrocinio legal en el Centro de Emergencia Mujer?

La gestión del servicio legal, consiste en que el abogado orienta a la víctima sobre todo el proceso de violencia, acompañándolo a la comisaria, juzgado o fiscalía, el abogado debe de promover más a que la persona usuaria participe activamente en las diligencias del su proceso a nivel policial, judicial a fin de que juntos afronten las dificultades. Pero esto no sucede así, pues no se realiza una buena gestión en muchos aspectos debido a que no se abastecen para atender todos los casos, también el abogado muchas veces no le explica al usuario sobre las medidas cautelares, de tenencia, alimentos, régimen de visitas, en caso la víctima tuviera hijos en común con el agresor. El abogado no logra estar presente acompañando a la víctima en los casos de flagrancia ya que está realizando otras diligencias,

algunas víctimas no cuentan con medidas de protección, porque no se solicitan a tiempo o simplemente no se solicitan por la falta de gestión del abogado del CEM.

Pregunta 4.

¿El Centro de Emergencia Mujer cumple con sus funciones?

SI cumple sus funciones, pero por la demanda de casos y carga laboral estas se ven recortadas. a mi parecer el CEM, mas se aboca a la defensa de las víctimas de violencia, mas o tanto a la prevención de esta, ya que por la falta de personal y de presupuestos los profesionales no pueden abarcar toda su jurisdicción a realizar las capacitaciones u otras actividades de prevención.

a) ¿La orientación legal que presta el Centro de Emergencia Mujer absolvió las dudas del usuario?

Se absolvió casi todas las dudas ya que se cuenta con un personal en el área legal relativamente nuevo, si se encuentra capacitado en los temas de violencia contra la mujer y familiar, pero a mi parecer le falta más experiencia a nivel de patrocinio legal, en el ámbito policial y judicial.

b) ¿La defensa legal que asumió los profesionales del Centro de Emergencia Mujer condujo a la protección de derechos del usuario?

sí, todas las defensas legales que realiza son siempre protegiendo los derechos humanos del usuario, y en otros casos se desea lograr reivindicar los derechos de los usuarios que fueron transgredidos por el agresor.

c) ¿El patrocinio legal asumida por profesionales del Centro de Emergencia Mujer obtuvo resultados satisfactorios?

Generalmente se llegan a un resultado satisfactorio, pero algunas veces es la propia usuaria quien se rehúsa a presentar la denuncia o a continuar con el proceso de violencia familiar porque se amisto con el agresor o porque este la amenazo y ella por temor decidió no continuar. En este caso pienso que se debería trabajar siempre de la mano del profesional Psicólogo para apoyar a la víctima en que logre romper el lazo de apego emocional.

Pregunta 5.

¿Cómo es la gestión del servicio social en el Centro de Emergencia Mujer?

En cuanto al servicio social que brinda el CEM, diré que la falta de suficientes profesionales trabajadores sociales, dificulta mas las rutas que deben de seguir y la ayuda que necesitan y que no se les brinda por falta de personal que realice dicha gestión, ya que las victimas pueden percibir la falta de atención completa e inmediata como un factor que los desincentiva para continuar adelante su denuncia, peor aun cuando no cuenta con el soporte emocional ni económico, para poder afrontar el proceso legal, social, familiar y personal.

Pregunta 6.

¿Es eficiente la gestión de los servicios que presta el Centro de Emergencia Mujer?

A mi parecer no es tan eficiente, ya que en algunas veces no se llega a cubrir con las atenciones que debe brindar el CEM, por la mucha afluencia del público, el poco personal a cargo y muchas veces la falta de recursos económicos para salir a realizar las visitas domiciliarias por primera vez o para poder realizar el seguimiento de los casos.

a) ¿Las orientaciones que presta el área de servicio social del Centro de Emergencia Mujer son de acuerdo a las necesidades de los usuarios?

Generalmente la trabajadora social debe de asistir a los domicilios de los usuarios, pero por falta de pasajes a los lugares más inhóspitos y lejanos no se realizan, o siendo cercanos son lugares peligrosos, y debe de tener por lo menos el acompañamiento de un efectivo policial y casi nunca sucede así.

b) ¿El área de servicio social del Centro de Emergencia Mujer hace un seguimiento adecuado a las víctimas de violencia?

No, porque solo se cuenta con una trabajadora social y la falta de personal hace que no se pueda realizar al cien por ciento el seguimiento de todos los casos, teniendo en cuenta que día a día llegan nuevos casos al CEM, y se debería de contar por lo menos con dos trabajadoras sociales, aunque lo ideal serian 3 a mi parecer.

c) ¿Considera usted que los usuarios del servicio social del Centro de Emergencia Mujer están satisfechos con el servicio prestado?

No al cien por ciento, ya que como se sabe una sola asistente social no puede cubrir toda la demanda de casos del día a día, y no se cumple con prestar la atención integral por parte de este, cuando solo evalúa a la víctima y no puede abastecerse, por si sola y por el tiempo en explorar las debilidades de la familia practicar acciones para convertirlas en fortalezas que ayuden a disminuir la violencia.

Pregunta 7.

¿Cómo es la gestión de las actividades de prevención en el Centro de Emergencia Mujer?

Las actividades de prevención se realizan a personas, organizaciones de las comunidades, donde se busca que estas cambien comportamientos y realicen prácticas que favorezcan comportamientos adecuados libres de violencia. estas actividades de prevención se desarrollan realizando, capacitaciones, charlas, talleres en instituciones públicas y privadas como colegios, institutos, universidades, a la comunidad en toda la jurisdicción de Puente Piedra, y a decir verdad la gestión de este servicio no se puede cumplir al cien por ciento ya que el CEM cuenta con poco personal y no se abastece para cumplir con todos los servicios.

Pregunta 8.

¿Considera usted que el personal del Centro de Emergencia Mujer está capacitado adecuadamente?

A mi parecer el personal del CEM, no lo están y debería de capacitar más al personal del CEM, solo 1 vez al año son capacitados, sobre temas de sensibilización ante la violencia al personal del CEM, ya que muchas veces los profesionales por el agotamiento profesional, se refleja en ausentismo, baja productividad, trato insensible a la usuaria, y es así que no pueden cumplir sus funciones a cabalidad y de esta forma no se puede realizar una gestión eficiente de los servicios del CEM, esto conlleva a no poder cumplir con los objetivos del CEM.

a) ¿Considera usted que las capacitaciones que presta el Centro de Emergencia Mujer son suficientes para prevenir la violencia?

No, son suficientes, ya que debe de haber una intervención intersectorial, en donde todas las instituciones deben de realizar capacitaciones, charlar, etc., de temas de violencia en su población objetivo con apoyo del personal del CEM, quienes están más capacitados para dicho fin.

b) ¿El Centro de Emergencia Mujer cuenta con programas eficientes de prevención? De ser afirmativa ¿Cuáles?

Si, se realiza actividades de prevención a través de capacitaciones, campañas, charlas, talleres, formación de aportes comunitarios, movilización de organizaciones y campañas comunicativas.

c) ¿Cuáles son los mecanismos de prevención de violencia implementados por el Centro de Emergencia Mujer?

En cuanto a los mecanismos, cuando se realizan Capacitaciones, se busca desarrollar conocimiento y habilidades de las personas y que se estas logren llegar a ser capaces de identificar y analizar los problemas que enfrentan. también por medio de las capacitaciones los profesionales del CEM, podrán mejorar la calidad de atención y prevención de la violencia.

En cuanto a la promoción, se busca que las personas, comunidades y organizaciones practiquen comportamiento que favorezcan el respeto de los derechos humanos.

Muchas gracias por su opinión

Anexo 4: Matriz de codificación de las entrevistas

Codificación de la entrevista 1 (Abogado)

Pregunta	Entrevista	Codificación de la entrevista	Categoría / Subcategoría
1. ¿Cómo es la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer?	El CEM, son servicios especializados donde se brindan atención integral a las víctimas de violencia, psicológica, física, económica, patrimonial y sexual donde trabaja 01 psicólogo, 02 abogados y un trabajador social. Donde la víctima en primer lugar recibida por la admisionista quien con la entrevista a la víctima verifica que si es caso configura violencia según la Ley 30364, de ser así pasa a ser atendida por cada uno de los profesionales en forma conjunta, aunque no siempre es así, y a que son muy pocos profesionales para la atención de tantos casos que llegan al CEM, siendo uno de los tantos factores por los cuales no se logra una buena gestión.	El CEM, son servicios especializados donde se brindan atención integral a las víctimas de violencia, psicológica, física, económica, patrimonial y sexual. Son muy pocos profesionales para la atención de tantos casos que llegan al CEM.	Centro de emergencia Mujer
2. ¿Cómo es la gestión del servicio Psicológico en el Centro de Emergencia Mujer?	La gestión del servicio psicológico consiste en que el psicólogo brinde acompañamiento psicológico a la usuaria, donde la profesional debe de estar bien capacitada en temas de género, violencia y sobre todo en técnicas de entrevista y técnicas psicoterapéuticas, dando todo ellos lugar a un informe psicológico el cual es un documento valor probatorio en el proceso de violencia, también contiene conclusiones y recomendaciones respecto al caso, documento importante para que el abogado lo use para solicitar medidas de protección. Al respecto también es importante decir que, en el CEM Puente Piedra, no se brinda el debido acompañamiento puesto que mientras se atiende a una víctima, llega otro caso de un riesgo más severo y se debe de trasladar a acompañarlo o uno de sus compañeros debe acudir a su apoyo.	Servicio psicológico consiste en que el psicólogo brinde acompañamiento psicológico a la usuaria. En el CEM Puente Piedra, no se brinda el debido acompañamiento puesto que mientras se atiende a una víctima, llega otro caso de un riesgo más severo.	Servicio psicológico
3. ¿Cómo es la gestión del servicio de Patrocinio legal en el Centro de Emergencia Mujer?	La gestión del servicio de Patrocinio legal en el CEM, consiste en que luego de que la víctima es recibida por el admisionista y se identifique que es un caso de violencia este la pasa al área legal, quien de ahora en adelante velara por su protección, y defensa de derechos humanos, promoviendo el acceso a la justicia, la sanción del agresor y solicitando el resarcimiento del daño y orientara a la víctima de los pasos a seguir, Para ello el abogado, realiza distintos escritos e informes legales sobre la situación de la víctima. Elabora en la primera oportunidad los escritos de apersonamiento y constitución en actor o parte civil a ser presentados en sede policial, fiscal y/o judicial, Solicitar las medidas de protección y/o cautelares necesarias para garantizar la seguridad de la persona usuaria, Elaboración e interposición de los recursos impugnatorios que correspondan (apelación, queja, nulidad), casación, tachas, oposiciones y escritos de impulso procesal que garanticen la adecuada defensa de la persona usuaria, hasta obtener una sentencia favorable. También es importante manifestar que la gestión del servicio Legal, no es eficiente al cien por ciento ya que son tantas las diligencias que debe de cumplir por cada caso y tanta la demanda de las personas que solicitan apoyo que el CEM solo cuenta con 2 abogados y no se abastecen para lograr dichos objetivos.	La gestión del servicio de Patrocinio legal en el CEM, consiste en velar por su protección, y defensa de derechos humanos, promoviendo el acceso a la justicia.	Patrocinio legal

Pregunta	Entrevista	Codificación de la entrevista	Categoría / Subcategoría
4. ¿El Centro de Emergencia Mujer cumple con sus funciones?	Es un equipo de profesionales, entre ellos psicólogos, abogados y trabajadores sociales, que cumplen su función primordial de realizar el trabajo de campo, en situaciones de violencia contra la mujer, sean físicas y/o psicológicas y sexual, así mismo brindando la contención emocional efectiva.	Equipo de profesionales, entre ellos psicólogos, abogados y trabajadores sociales, su función es realizar el trabajo de campo, en situaciones de violencia contra la mujer,	Funciones del CEM
5. ¿Cómo es la gestión del servicio social en el Centro de Emergencia Mujer?	La gestión del servicio social en el CEM, es muy importante según la Guía del CEM, esta consiste en que el Trabajador social luego de conocer el caso de la víctima, debe de realizar semanal, mensual y trimestralmente visitas domiciliarias a la víctima para determinar para determinar el riesgo que esta corre por parte del agresor, es así que finalmente la asistente emitirá un informe que es un documento que sintetiza los resultados de la aplicación de las técnicas e instrumentos para evaluar la situación de la persona afectada por violencia, es por ello que a mi parecer en este aspecto el CEM no cuenta con una buena gestión del servicio social ya que las visitas domiciliarias se realizan apenas 1 sola vez y en otros caso no se realizan, ya que la evaluación del riesgo lo hacen directamente de la primera entrevista que tienen con la víctima en el CEM.	gestión del servicio social en el CEM consiste en que el Trabajador social luego de conocer el caso de la víctima, debe de realizar semanal, mensual y trimestralmente visitas domiciliarias a la víctima. el CEM no cuenta con una buena gestión del servicio social ya que las visitas domiciliarias se realizan apenas 1 sola vez y en otros casos no se realizan.	Servicio social
6. ¿Es eficiente la gestión de los servicios que presta el Centro de Emergencia Mujer?	Sí, es eficiente, ya que los profesionales que la integran cumplen su labor con responsabilidad y desempeño, en sus funciones asignadas, así mismo brinde la protección en hechos de violencia contra la mujer ante el poder judicial, realizando la gestión y el seguimiento respectivo	La gestión de servicios del CEM es eficiente, ya que los profesionales que la integran cumplen su labor con responsabilidad y desempeño.	Gestión
7. ¿Cómo es la gestión de las actividades de prevención en el Centro de Emergencia Mujer?	Las acciones Preventivas del CEM, consiste en orientar el desarrollo de las acciones preventivas promocionales a cargo del personal de las distintas áreas del CEM, para la intervención integral que permita reducir los factores de riesgo de la violencia, así como promover una cultura de paz en las familias. La promoción en la población implica instaurar en la historia personal de las personas, organizaciones y de las comunidades, comportamientos y prácticas que favorezcan comportamientos adecuados y saludables que incorporen el respeto por los derechos humanos y potencien las habilidades personales. Se busca el empoderamiento de la población y su alerta y vigilancia para generar situaciones ajenas a los hechos de violencia familiar y sexual, es decir, a través de esta estrategia se trabaja prioritariamente lo que son factores de protección. Todo ello se desarrolla realizando, capacitaciones, charlas, talleres en instituciones públicas y privadas como colegios, etc. No pudiendo cumplirse con ello como corresponde ya que son pocos los profesionales que cuanta el CEM que más que nada se avocan a los casos que llegan al CEM y para ellos debería de contratarse un personal solo que se dediquen a las acciones de prevención o turnarse entre los profesionales para poder lograr una gestión eficiente respecto a este servicio del CEM.	Las acciones Preventivas del CEM, consiste en orientar el desarrollo de las acciones preventivas promocionales a cargo del personal de las distintas áreas. La promoción en la población implica instaurar en la historia personal de las personas, organizaciones y de las comunidades, comportamientos y prácticas que favorezcan comportamientos adecuados y saludables, se desarrolla realizando, capacitaciones, charlas, talleres en instituciones públicas y privadas como colegios.	Actividades de prevención
8. ¿Considera usted que el personal del Centro de Emergencia Mujer es capacitado adecuadamente?	A mi parecer el personal del CEM, no son capacitados adecuadamente, ya que los profesionales solo recibimos capacitaciones teóricas 1 vez al año, generalmente los fines de mes de cada año, no siendo suficiente ello, ya que las normas y las formas de tratar la violencia mejoran cada vez y deben el personal debe de ser capacitado constantemente, por lo menos 3 veces al año, y las	El personal del CEM, no son capacitados adecuadamente, ya que los profesionales solo recibimos capacitaciones teóricas 1 vez al año.	Capacitación

Pregunta	Entrevista	Codificación de la entrevista	Categoría / Subcategoría
	<p>veces que se realizan las capacitaciones no son completas ni adecuadas, ya que debería de capacitarse con temas fundamentales que les sirva a los profesionales del CEM, sobre teoría y práctica de la violencia y también tratar siempre sobre el síndrome de agotamiento personal y cómo lidiar con ello y más que nada sensibilizar a los profesionales sobre la labor que realizan por que en mi opinión hay varios que laboran en el CEM sin tener vocación profesional, porque es uno de los tantos factores que muchas veces dificulta a los profesionales de CEM a poder brindar un servicio de calidad a las víctimas que acuden al CEM y por ende de esta forma no permite que la gestión en el CEM sea eficiente.</p>	<p>Las veces que se realizan las capacitaciones no son completas ni adecuadas, ya que debería de capacitarse con temas fundamentales que les sirva a los profesionales del CEM.</p> <p>Hay varios que laboran en el CEM sin tener vocación profesional.</p>	

Codificación de la entrevista 2 (Psicólogo)

Pregunta	Entrevista	Codificación de la entrevista	Categoría / Subcategoría
1. ¿Cómo es la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer?	<p>La gestión del CEM, consiste en la atención a las víctimas de violencia, ya sea por cualquier tipo de violencia, la usuaria acude al CEM es atendida por la admisionista quien atentamente escucha y evalúa los hechos que narra la víctima y identificando el tipo de violencia la pasa a que la atiendan los 3 profesionales del CEM (Abogado, psicólogo y trabajador social) para que la orienten respecto a las funciones de cada uno y los pasos que esta debe de seguir en el proceso de violencia familiar luego que denuncie en la comisaría o en la fiscalía. En cuanto a la gestión realizada por la profesional de admisión, o del abogado, psicólogo o trabajador social, estos deben de atenderla en un ambiente privado (visual y auditivamente), resguardando la privacidad e intimidad de la persona, para que esta se sienta libre de contar lo que le paso y cuente sin temor alguno, pero en este caso no sucede así, ya que los ambientes del CEM, no están adecuados para cumplir con esta disposición, es por ello que en mi opinión ni se cuenta con una buena gestión en ese aspecto ya que este accionar por parte de ellos profesionales, es una de los factores que desincentiva a regresar al CEM a la víctima a solicitar ayuda.</p>	<p>La gestión del CEM, consiste en la atención a las víctimas de violencia, ya sea por cualquier tipo de violencia, la usuaria acude. Sin embargo, los ambientes del CEM, no están adecuados.</p>	Centro de emergencia Mujer
2. ¿Cómo es la gestión del servicio Psicológico en el Centro de Emergencia Mujer?	<p>La gestión del servicio Psicológico consiste en que es uno de los profesionales que está más capacitado para poder brindar contención emocional a la víctima, debería de realizarlo por lo menos 30 minutos y generalmente lo realiza en 15 minutos, tiempo insuficiente para que la persona se calme y pueda captar todas las orientaciones que se brinden. También está el asunto de que los psicólogos también deben de hacer seguimiento a sus casos semanal, mensual o trimestral por lo menos, pero no lo realiza porque él es único psicólogo en el CEM, y no se abastece para atender a todas las víctimas que acuden al CEM, esto traería como consecuencia que se emitan informes poco sustanciales que no ayudarían mucho al momento de servir como prueba en el proceso, son por todas estas razones que el CEM, no cuenta con una buena gestión en cuanto al servicio Psicológico.</p>	<p>La gestión del servicio Psicológico consiste en que es uno de los profesionales para poder brindar contención emocional a la víctima. Los psicólogos también deben de hacer seguimiento a sus casos semanal, mensual o trimestral, pero no lo realiza porque él es único psicólogo en el CEM, y no se abastece para atender a todas las víctimas.</p>	Servicio psicológico

3. ¿Cómo es la gestión del servicio de Patrocinio legal en el Centro de Emergencia Mujer?	El abogado también cumple una función importante en la atención a la víctima, quien una vez que la víctima solicita ayuda al CEM, ya sé que se apersona directamente o que es referida por otra institución, este de ahora en adelante velara por su protección, y defensa de derechos humanos, promoviendo el acceso a la justicia, buscara la sanción del agresor, solicitando el resarcimiento del daño y orientara a la víctima de los pasos a seguir durante todo el proceso de violencia familiar, acompañándolo a nivel policial, fiscal y/o judicial, el abogado es el que de inmediato solicita las medidas de protección a la víctima, con el apoyo de los informes tanto psicológicos y sociales, que han evaluado el riesgo que esta corre y depende de ello es el tipo de medias de protección que se le otorgara, por ello el abogado debe de trabajar conjuntamente con sus compañeros en el CEM. Es así que en mi opinión la gestión del abogado se ve obstaculizado por el tipo de los informes emitidos por sus compañeros, ya que de ello depende el tipo de medidas de protección que se solicite, si el informe no es sustancial y completo las medias será leves y la vida de la víctima podría estar en peligro.	El abogado cumple una función importante en la atención a la víctima en adelante velara por su protección, y defensa de derechos humanos, promoviendo el acceso a la justicia, solicita las medidas de protección a la víctima, con el apoyo de los informes tanto psicológicos y sociales.	Patrocinio legal
4. ¿El Centro de Emergencia Mujer cumple con sus funciones?	Sí, ya que su función es brindar una atención integral y ayudar al acceso a la justicia, protección y recuperación de las personas afectadas por hechos de violencia familiar y sexual a través de la atención por parte de los profesionales del CEM, quienes siendo un equipo multidisciplinario que debería de trabajar de forma conjunta y apoyándose, esto no sucede así, ya que a veces la víctima es atendida solo por uno de los profesionales o dos, muy pocas veces atendido por los 3 profesionales juntos.	Su función es brindar una atención integral y ayudar al acceso a la justicia, protección y recuperación de las personas afectadas por hechos de violencia. Los profesionales del CEM, quienes siendo un equipo multidisciplinario que debería de trabajar de forma conjunta y apoyándose.	Funciones del CEM
5. ¿Cómo es la gestión del servicio social en el Centro de Emergencia Mujer?	La gestión del servicio social, consiste en que el trabajador social debe de visitar a la víctima, y evaluar qué riesgo corre con junto al agresor, también debe de evaluar a toda la red familiar, emitiendo luego un informe social que será presentado como prueba en el proceso de violencia familiar, a mi parecer la gestión de este servicio es incompleto ya que no logra sus objetivos, por que las visitas que se hacen son casi siempre solo 01 vez y no se logra entrevistar a la red familiar por falta de tiempo y por no abastecerse sola ya que es la única trabajadora social en el CEM, descuidando a las víctimas que van al CEM mientras sale a las visitas y viceversa.	La gestión del servicio social, consiste en que el trabajador social debe de visitar a la víctima, y evaluar, también debe de evaluar a toda la red familiar, emitiendo luego un informe social, sin embargo, la gestión de este servicio es incompleto ya que no logra sus objetivos, porque las visitas que se hacen son casi siempre solo 01 vez y no se logra entrevistar a la red familiar por falta de tiempo.	Servicio social
6. ¿Es eficiente la gestión de los servicios que presta el Centro de Emergencia Mujer?	La gestión prestada en el CEM, es de forma regular, por falencias institucionales y en el mismo CEM, ya que lo óptimo sería que en cada intervención se realice de forma eficiente la función de cada uno de los profesionales que laboramos en el CEM, pero a mi parecer no es así, ya que no todos los profesionales laboran por vocación y cumplen con sus funciones a total cabalidad, ya sea por cuestiones propias u otros factores externos.	La gestión prestada en el CEM, es de forma regular, por falencias institucionales y en el mismo CEM, no todos los profesionales laboran por vocación y cumplen con sus funciones a total cabalidad.	Gestión
7. ¿Cómo es la gestión de las actividades de prevención en el Centro de Emergencia Mujer?	La gestión de las actividades de prevención del CEM, está a cargo del personal de las distintas áreas del CEM, de esta forma se suma a brindar una atención integral que permita reducir los factores de riesgo de la violencia a la víctima, a la comunidad. A través de estas actividades de prevención se trabaja prioritariamente lo que son factores de protección, a la víctima, invitando que sucedan o vuelva a suceder, es así que las actividades que se realizan son capacitaciones, charlas, talleres en instituciones públicas y privadas como colegios. En mi opinión deberían de contratarse más personal que exclusivamente se dedique a estas actividades, ya que el personal	La gestión de las actividades de prevención del CEM, está a cargo del personal de las distintas áreas del CEM. A través de estas actividades de prevención se trabaja prioritariamente lo que son factores de protección, a la víctima, invitando que sucedan o vuelva a suceder, es así que las	Actividades de prevención

	con el que cuenta el CEM no se abastece, de esta forma se podría contar con una eficiente gestión de este servicio.	actividades que se realizan son capacitaciones, charlas, talleres en instituciones públicas y privadas.	
8. ¿Considera usted que el personal del Centro de Emergencia Mujer es capacitados adecuadamente?	Considero que el personal del CEM no son capacitados adecuadamente, ya que solo capacitan al personal 01 vez al año, y en dichas capacitaciones se trata de temas muy teóricos, no tanto temas prácticos, cuando principalmente debería de capacitarse para poder resolver casos del día a día en cuanto a la evaluación del riesgo y que medidas inmediatas tomas frente a cada situación, de esta forma se ayudaría muchísimo a que el CEM de forma general cuente con una muy buena gestión en los distintos servicios y de esta forma se podría llegar a los objetivos trazados, ya que actualmente no sucede así, pues es uno de los factores que influye mucho en la resolución de problemas por parte de cada profesional del CEM en cada caso en particular.	Personal del CEM no son capacitados adecuadamente, ya que solo capacitan al personal 01 vez al año, es uno de los factores que influye mucho en la resolución de problemas por parte de cada profesional.	Capacitación

Codificación de la entrevista 3 (Trabajador social)

Pregunta	Entrevista	Codificación de la entrevista	Categoría / Subcategoría
1. ¿Cómo es la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer?	En cuanto a la gestión diré lo siguiente; el CEM es un servicio especializados en atención de víctimas de todo tipo de violencia, atiende solo de lunes a viernes de 8:0 am a 4:00 pm, la atención a las víctimas debe realizarse de tal forma que no se puede revictimizar a la víctima, ni juzgarla, el abogado, psicólogo y trabajador social deben de cumplir sus funciones y orientar a las víctimas de forma clara. En mi opinión el CEM, no cumple una buena gestión ya que cuenta con horarios limitados, cuando debería de atender las 24 horas, los 7 días de la semana, con mucho más personal a cargo, o se debería de implementar más CEMs, por la afluencia de personas y porque la violencia no se limita a horarios. los profesionales, cuando asisten personas quechua hablantes al CEM, no se cuenta con personal capacitado que hable este idioma y no se le puede brindar la ayuda necesaria y oportuna ya que no se logran entender lo que manifiesta.	Es un servicio especializados en atención de víctimas de todo tipo de violencia, la atención a las víctimas debe realizarse de tal forma que no se puede revictimizar a la víctima, ni juzgarla. En mi opinión el CEM, no cumple una buena gestión ya que cuenta con horarios limitados.	Centro de emergencia Mujer
2. ¿Cómo es la gestión del servicio Psicológico en el Centro de Emergencia Mujer?	La gestión del servicio psicológico del CEM, consiste en que es el psicólogo quien principalmente es un gran apoyo en poder ayudar cuando las víctimas llegan en estado de crisis, es así que los calma y les brinda la contención emocional que en ese momento requiere la víctima, para que después cuente que le sucedió y se le pueda ayudar de inmediato, el psicólogo emite un informe que será importante para presentarlo en el proceso de violencia familiar al respecto creo que el CEM en este aspecto por parte del psicólogo no está realizando una buena gestión ya que el informe que realiza es solo de la primera visita que la víctima hizo al CEM y este no lo fue a visitare a su casa porque es el único psicólogo con el que cuenta el CEM.	La gestión del servicio psicológico es un gran apoyo en poder ayudar cuando las víctimas llegan en estado de crisis, el psicólogo emite un informe que será importante para presentarlo en el proceso de violencia familiar al respecto creo que el CEM.	Servicio psicológico
3. ¿Cómo es la gestión del servicio de Patrocinio legal en el Centro de Emergencia Mujer?	La gestión del servicio legal, consiste en que el abogado orienta a la víctima sobre todo el proceso de violencia, acompañándolo a la comisaria, juzgado o fiscalía, el abogado debe de promover más a que la persona usuaria participe activamente en las diligencias del su proceso a nivel policial, judicial a fin de que juntos afronten las dificultades. Pero esto no sucede así, pues no se realiza una buena gestión en muchos aspectos debido a que no se abastecen para atender todos	El abogado orienta a la víctima sobre todo el proceso de violencia, acompañándolo a la comisaria, juzgado o fiscalía, sin embargo, en el CEM no se realiza una buena gestión en muchos aspectos debido	Patrocinio legal

	los casos, también el abogado muchas veces no le explica al usuario sobre las medidas cautelares, de tenencia, alimentos, régimen de visitas, en caso la víctima tuviera hijos en común con el agresor. El abogado no logra estar presente acompañando a la víctima en los casos de flagrancia y a que está realizando otras diligencias, algunas víctimas no cuentan con medidas de protección, porque no se solicitan a tiempo o simplemente no se solicitan por la falta de gestión del abogado del CEM.	a que no se abastecen para atender todos los casos, también el abogado muchas veces no le explica al usuario sobre las medidas cautelares, de tenencia, alimentos, régimen de visitas.	
4. ¿El Centro de Emergencia Mujer cumple con sus funciones?	SI cumple sus funciones, pero por la demanda de casos y carga laboral estas se ven recortadas. a mi parecer el CEM, más se aboca a la defensa de las víctimas de violencia, más o tanto a la prevención de esta, ya que por la falta de personal y de presupuestos los profesionales no pueden abarcar toda su jurisdicción a realizar las capacitaciones u otras actividades de prevención.	por la demanda de casos y carga laboral estas se ven recortadas, por la falta de personal y de presupuestos los profesionales no pueden abarcar toda su jurisdicción a realizar las capacitaciones u otras actividades de prevención.	Funciones del CEM
5. ¿Cómo es la gestión del servicio social en el Centro de Emergencia Mujer?	En cuanto al servicio social que brinda el CEM, diré que la falta de suficientes profesionales trabajadores sociales, dificulta más las rutas que deben de seguir y la ayuda que necesitas y que no se les brinda por falta de personal que realice dicha gestión, ya que las víctimas pueden percibir la falta de atención completa e inmediata como un factor que los desincentiva para continuar adelante su denuncia, peor aun cuando no cuenta con el soporte emocional ni económico, para poder afrontar el proceso legal, social, familiar y personal.	La falta de suficientes profesionales trabajadores sociales, dificulta más las rutas que deben de seguir, las víctimas pueden percibir la falta de atención completa e inmediata como un factor que los desincentiva para continuar adelante su denuncia.	Servicio social
6. ¿Es eficiente la gestión de los servicios que presta el Centro de Emergencia Mujer?	A mi parecer no es tan eficiente, ya que en algunas veces no se llega a cubrir con las atenciones que debe brindar el CEM, por la mucha afluencia del público, el poco personal a cargo y muchas veces la falta de recursos económicos para salir a realizar las visitas domiciliarias por primera vez o para poder realizar el seguimiento de los casos.	En algunas veces no se llega a cubrir con las atenciones que debe brindar el CEM, por la mucha afluencia del público, el poco personal a cargo.	Gestión
7. ¿Cómo es la gestión de las actividades de prevención en el Centro de Emergencia Mujer?	Las actividades de prevención se realizan a personas, organizaciones de las comunidades, donde se busca que estas cambien comportamientos y realicen prácticas que favorezcan comportamientos adecuados libres de violencia. estas actividades de prevención se desarrollan realizando, capacitaciones, charlas, talleres en instituciones públicas y privadas como colegios, institutos, universidades, a la comunidad en toda la jurisdicción de Puente Piedra, y a decir verdad la gestión de este servicio no se puede cumplir al cien por ciento ya que el CEM cuenta con poco personal y no se abastece para cumplir con todos los servicios.	Las actividades de prevención se realizan a personas, organizaciones de las comunidades, busca que estas cambien comportamientos y realicen prácticas que favorezcan comportamientos adecuados libres de violencia, la gestión de este servicio no se puede cumplir al cien por ciento ya que el CEM cuenta con poco personal y no se abastece.	Actividades de prevención
8. ¿Considera usted que el personal del Centro de Emergencia Mujer es capacitados adecuadamente?	A mi parecer el personal del CEM, no lo están y debería de capacitar más al personal del CEM, solo 1 vez al año son capacitados, sobre temas de sensibilización ante la violencia al personal del CEM, ya que muchas veces los profesionales por el agotamiento profesional, se refleja en ausentismo, baja productividad, trato insensible a la usuaria, y es así que no pueden cumplir sus funciones a cabalidad y de esta forma no se puede realizar una gestión eficiente de los servicios del CEM, esto conlleva a no poder cumplir con los objetivos del CEM.	El personal del CEM, no lo están y debería de capacitar más al personal del CEM, solo 1 vez al año son capacitados, los profesionales por el agotamiento profesional, se refleja en ausentismo, baja productividad, trato insensible a la usuaria.	Capacitación

Anexo 5: Matriz de entrevistados y conclusiones

Pregunta	Entrevistado 1 Abogado del CEM	Entrevistado 2 Psicólogo del CEM	Entrevistado 3 Trabajador Social	Semejanzas	Divergencias	Conclusiones
1. ¿Cómo es la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer?	El CEM, son servicios especializados donde se brindan atención integral a las víctimas de violencia, psicológica, física, económica, patrimonial y sexual donde trabaja 01 psicólogo, 02 abogados y un trabajador social. Donde la víctima en primer lugar es recibida por la admisionista quien después de la entrevista a la víctima verifica si el caso configura violencia según la Ley 30364, de ser así pasa a ser atendida por cada uno de los profesionales en forma conjunta, aunque no siempre es así, ya que son muy pocos profesionales para la atención de tantos casos que llegan al CEM,	La gestión del CEM, consiste en la atención a las víctimas de violencia, ya sea por cualquier tipo de violencia, la usuaria acude al CEM es atendida por la admisionista quien atentamente escucha y evalúa los hechos que narra la víctima y identificando el tipo de violencia la pasa a que la atiendan los 3 profesionales del CEM (Abogado, psicólogo y trabajador social) para que la orienten respecto a las funciones de cada uno y los pasos que esta debe de seguir en el proceso de violencia familiar luego que denuncie en la comisaría o en la fiscalía. En cuanto a la gestión realizada por la profesional de admisión, o del	En cuanto a la gestión diré los siguiente; el CEM es un servicio especializados en atención de víctimas de todo tipo de violencia, atiende solo de lunes a viernes de 8:0 am a 4:00 pm, la atención a las víctimas debe realizarse de tal forma que no se puede revictimizar a la víctima, ni juzgarla, el abogado, psicólogo y trabajador social deben de cumplir sus funciones y orientar a las víctimas de forma clara. En mi opinión el CEM, no cumple una buena gestión ya que cuenta con horarios limitados, cuando debería de atender las 24 horas, los 7 días de la semana, con mucho más personal a cargo, o se debería de	Los entrevistados coinciden que la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer no se cuenta con una buena gestión, ya que no cuenta con suficiente personal, además coinciden que éste cuenta con 01 psicólogo, 02 abogados y 01 trabajador social.	Solo uno de los entrevistados propone que el Centro de Emergencia Mujer debería de atender las 24 horas, los 7 días de la semana. Además, se invoca que el abogado, psicólogo y trabajador social deben de cumplir sus funciones y orientar a las víctimas de forma clara evitando su revictimización.	Se puede concluir que el CEM, brinda atención integral a las víctimas de violencia, psicológica, física, económica, patrimonial y sexual, y cuenta con 01 psicólogo, 02 abogados y 01 trabajador social, cuya gestión consiste en la atención a las víctimas de violencia a través de un servicio especializado.

Pregunta	Entrevistado 1 Abogado del CEM	Entrevistado 2 Psicólogo del CEM	Entrevistado 3 Trabajador Social	Semejanzas	Divergencias	Conclusiones
	siendo uno de los tantos factores por los cuales no se logra una buena gestión.	abogado, psicólogo o trabajador social, estos deben de atenderla en un ambiente privado (visual y auditivamente), resguardando la privacidad e intimidad de la persona, para que esta se sienta libre de contar lo que le paso y cuente sin temor alguno, pero en este caso no sucede así, ya que los ambientes del CEM, no están adecuados para cumplir con esta disposición, es por ello que en mi opinión ni se cuenta con una buena gestión en ese aspecto ya que este accionar por parte de ellos profesionales, es una de los factores que desincentiva a regresar al CEM a la víctima a solicitar ayuda.	implementar más CEMs, por la afluencia de personas y porque la violencia no se limita a horarios. los profesionales, cuando asisten personas quechua hablantes al CEM, no se cuenta con personal capacitado que hable este idioma y no se le puede brindar la ayuda necesaria y oportuna ya que no se logran entender lo que manifiesta.			

Pregunta	Entrevistado 1 Abogado del CEM	Entrevistado 2 Psicólogo del CEM	Entrevistado 3 Trabajador Social	Semejanzas	Divergencias	Conclusiones
2. ¿Cómo es la gestión del servicio Psicológico en el Centro de Emergencia Mujer?	La gestión del servicio psicológico consiste en que el psicólogo brinde acompañamiento psicológico a la usuaria, donde la profesional debe de estar bien capacitada en temas de género, violencia y sobre todo en técnicas de entrevista y técnicas psicoterapéuticas, dando todo el lugar a un informe psicológico el cual es un documento valor probatorio en el proceso de violencia, también contiene conclusiones y recomendaciones respecto al caso, documento importante para que el abogado lo use para solicitar medidas de protección. Al respecto también es importante decir que en el CEM Puente Piedra, no se brinda el debido acompañamiento puesto que mientras	La gestión del servicio Psicológico consiste en que es uno de los profesionales que está más capacitado para poder brindar contención emocional a la víctima, debería de realizarlo por lo menos 30 minutos y generalmente lo realiza en 15 minutos, tiempo insuficiente para que la persona se calme y pueda captar todas las orientaciones que se brinden. También está el asunto de que los psicólogos también deben de hacer seguimiento a sus casos semanal, mensual o trimestral por lo menos, pero no lo realiza porque él es el único psicólogo en el CEM, y no se abastece para atender a todas las víctimas que acuden al CEM, esto traería como consecuencia que se emitan informes poco	La gestión del servicio psicológico del CEM, consiste en que es el psicólogo quien principalmente es un gran apoyo en poder ayudar cuando las víctimas llegan en estado de crisis, es así que los calma y les brinda la contención emocional que en ese momento requiere la víctima, para que después cuente que le sucedió y se le pueda ayudar de inmediato, el psicólogo emite un informe que será importante para presentarlo en el proceso de violencia familiar al respecto creo que el CEM en este aspecto por parte del psicólogo no está realizando una buena gestión ya que el informe que realiza es solo de la primera visita que la víctima hizo al CEM y este no fue a visitarlo a su casa porque es el único psicólogo con	Los entrevistados coinciden que el servicio psicológico consiste en que el psicólogo brinde acompañamiento psicológico a la usuaria, también coinciden que deben de hacer seguimiento a sus casos semanal, mensual o trimestral. Además, agrega que en el CEM Puente Piedra, no se brinda el debido acompañamiento puesto que mientras se atiende a una víctima, llega otro caso de un riesgo más severo y se debe de trasladar a acompañarlo.	Cuando por un lado se sostiene que es insuficiente un solo psicólogo para cubrir todos los casos del Centro de Emergencia Mujer de Puente Piedra, por otro lado se sostiene que el psicólogo no está realizando una buena gestión ya que el informe que realiza es solo de la primera visita que la víctima hizo al CEM.	Los entrevistados coinciden que la gestión del servicio Psicológico en el Centro de Emergencia Mujer no es adecuada, toda vez que el personal es insuficiente para atender la cantidad de casos u usuarios que llegan a requerir el servicio psicológico.

Pregunta	Entrevistado 1 Abogado del CEM	Entrevistado 2 Psicólogo del CEM	Entrevistado 3 Trabajador Social	Semejanzas	Divergencias	Conclusiones
	se atiende a una víctima, llega otro caso de un riesgo más severo y se debe de trasladar a acompañarlo o unos de sus compañeros debe acudir a su apoyo.	sustanciales que no ayudarían mucho al momento de servir como prueba en el proceso, son por todas estas razones que el CEM, no cuenta con una buena gestión en cuanto al servicio Psicológico.	el que cuenta el CEM.			
3. ¿Cómo es la gestión del servicio de Patrocinio legal en el Centro de Emergencia Mujer?	La gestión del servicio de Patrocinio legal en el CEM, consiste en que luego de que la víctima es recibida por el admisionista y se identifique que es un caso de violencia este la pasa al área legal, quien de ahora en adelante velara por su protección, y defensa de derechos humanos, promoviendo el acceso a la justicia, la sanción del agresor y solicitando el resarcimiento del daño y orientara a la victima de los pasos a seguir, Para ello el abogado, realiza distintos escritos e informes legales	El abogado también cumple una función importante en la atención a la víctima, quien una vez que la víctima solicita ayuda al CEM, ya sé que se apersona directamente o que es referida por otra institución, este de ahora en adelante velara por su protección, y defensa de derechos humanos, promoviendo el acceso a la justicia, buscara la sanción del agresor, solicitando el resarcimiento del daño y orientara a la víctima de los pasos a seguir durante todo el proceso de violencia	La gestión del servicio legal, consiste en que el abogado orienta a la víctima sobre todo el proceso de violencia, acompañándolo a la comisaria, juzgado o fiscalía, el abogado debe de promover más a que la persona usuaria participe activamente en las diligencias del su proceso a nivel policial, judicial a fin de que juntos afronten las dificultades. Pero esto no sucede así, pues no se realiza una buena gestión en muchos aspectos debido a que no se abastecen para atender todos los	Los entrevistados coinciden que los dos abogados con los que cuenta el Centro de Emergencia Mujer, éste entre otras acciones contribuye a la víctima con solicitar el resarcimiento del daño y orientara a la víctima de los pasos a seguir durante todo el proceso de violencia. Se sostiene que el abogado velara por su protección, y defensa de derechos humanos, promoviendo el acceso a la justicia, buscara la sanción del agresor, solicitando el resarcimiento del daño.	Los resultados de las entrevistas no presentan divergencias que sean relevantes.	La gestión del servicio de Patrocinio legal en el Centro de Emergencia Mujer se ve obstaculizado por el tipo de los informes emitidos por sus compañeros, ya que de ello depende el tipo de medidas de protección que se solicite. Las principales acciones del Abogado son asistir a las víctimas en el curso del proceso, defendiendo los derechos humanos, así como realizar las distintas acciones legales en protección de los derechos e intereses de las víctimas.

Pregunta	Entrevistado 1 Abogado del CEM	Entrevistado 2 Psicólogo del CEM	Entrevistado 3 Trabajador Social	Semejanzas	Divergencias	Conclusiones
	sobre la situación de la víctima. Elabora en la primera oportunidad los escritos de apersonamiento y constitución en actor o parte civil a ser presentados en sede policial, fiscal y/o judicial. Solicitar las medidas de protección y/o cautelares necesarias para garantizar la seguridad de la persona usuaria. Elaboración e interposición de los recursos impugnatorios que correspondan (apelación, queja, nulidad), casación, tachas, oposiciones y escritos de impulso procesal que garanticen la adecuada defensa de la persona usuaria, hasta obtener una sentencia favorable. También es importante manifestar que la gestión del servicio	familiar, acompañándolo a nivel policial, fiscal y/o judicial, el abogado es el que de inmediato solicita las medidas de protección a la víctima, con el apoyo de los informes tanto psicológicos y sociales, que han evaluado el riesgo que esta corre y depende de ello es el tipo de medidas de protección que se le otorgara, por ello el abogado debe de trabajar conjuntamente con sus compañeros en el CEM. Es así que en mi opinión la gestión del abogado se ve obstaculizado por el tipo de los informes emitidos por sus compañeros, ya que de ello depende el tipo de medidas de protección que se solicite, si el informe no es sustancial y completo las medidas será leves y la vida de	casos, también el abogado muchas veces no le explica al usuario sobre las medidas cautelares, de tenencia, alimentos, régimen de visitas, en caso la víctima tuviera hijos en común con el agresor. El abogado no logra estar presente acompañando a la víctima en los casos de flagrancia ya que está realizando otras diligencias, algunas víctimas no cuentan con medidas de protección, porque no se solicitan a tiempo o simplemente no se solicitan por la falta de gestión del abogado del CEM.			

Pregunta	Entrevistado 1 Abogado del CEM	Entrevistado 2 Psicólogo del CEM	Entrevistado 3 Trabajador Social	Semejanzas	Divergencias	Conclusiones
	Legal, no es eficiente al cien por ciento ya que son tantas las diligencias que debe de cumplir por cada caso y tanta la demanda de las personas que solicitan apoyo que el CEM solo cuenta con 2 abogados y no se abastecen para lograr dichos objetivos.	la víctima podría estar en peligro.				
4. ¿El Centro de Emergencia Mujer cumple con sus funciones?	Es un equipo de profesionales, entre ellos psicólogos, abogados y trabajadores sociales, que cumplen su función primordial de realizar el trabajo de campo, en situaciones de violencia contra la mujer, sean físicas y/o psicológicas y sexual, así mismo brindando la contención emocional efectiva.	Si, ya que su función es brindar una atención integral y ayudar al acceso a la justicia, protección y recuperación de las personas afectadas por hechos de violencia familiar y sexual a través de la atención por parte de los profesionales del CEM, quienes siendo un equipo multidisciplinario que debería de trabajar de forma conjunta y apoyándose, esto no sucede así, ya que a veces la víctima es atendida solo por uno de los profesionales o	SI cumple sus funciones, pero por la demanda de casos y carga laboral estas se ven recortadas. a mi parecer el CEM, más se aboca a la defensa de las víctimas de violencia, más o tanto a la prevención de esta, ya que por la falta de personal y de presupuestos los profesionales no pueden abarcar toda su jurisdicción a realizar las capacitaciones u otras actividades de prevención.	Los entrevistados coinciden que el Centro de Emergencia Mujer cumple su función primordial de realizar el trabajo de campo, en situaciones de violencia contra la mujer, sean físicas y/o psicológicas y sexual.	Se sostiene que los profesionales del CEM, son un equipo multidisciplinario que debería de trabajar de forma conjunta y apoyándose, sin embargo, esto no es así, ya que a veces la víctima es atendida solo por uno de los profesionales o dos, muy pocas veces por los tres.	Los entrevistados coinciden que El Centro de Emergencia Mujer cumple con sus funciones, sin embargo, la carga laboral es la que no permite que la atención sea de calidad.

Pregunta	Entrevistado 1 Abogado del CEM	Entrevistado 2 Psicólogo del CEM	Entrevistado 3 Trabajador Social	Semejanzas	Divergencias	Conclusiones
		dos, muy pocas veces atendido por los 3 profesionales juntos.				
5. ¿Cómo es la gestión del servicio social en el Centro de Emergencia Mujer?	La gestión del servicio social en el CEM, es muy importante según la Guía del CEM, esta consiste en que el Trabajador social luego de conocer el caso de la víctima, debe de realizar semanal, mensual y trimestralmente visitas domiciliarias a la víctima para determinar para determinar el riesgo que esta corre por parte del agresor, es así que finalmente la asistente emitirá un informe que es un documento que sintetiza los resultados de la aplicación de las técnicas e instrumentos para evaluar la situación de la persona afectada por violencia, es por ello que a mi parecer en este aspecto el CEM	La gestión del servicio social, consiste en que el trabajador social debe de visitar a la víctima, y evaluar qué riesgo corre con junto al agresor, también debe de evaluar a toda la red familiar, emitiendo luego un informe social que será presentado como prueba en el proceso de violencia familiar, a mi parecer la gestión de este servicio es incompleto ya que no logra sus objetivos, porque las visitas que se hacen son casi siempre solo 01 vez y no se logra entrevistar a la red familiar por falta de tiempo y por no abastecerse sola ya que es la única trabajadora social en el CEM, descuidando a las víctimas que van al CEM mientras sale	En cuanto al servicio social que brinda el CEM, diré que la falta de suficientes profesionales dificulta más las rutas que deben de seguir y la ayuda que necesitas y que no se les brinda por falta de personal que realice dicha gestión, ya que las víctimas pueden percibir la falta de atención completa e inmediata como un factor que los desincentiva para continuar adelante su denuncia, peor aun cuando no cuenta con el soporte emocional ni económico, para poder afrontar el proceso legal, social, familiar y personal.	Los entrevistados coinciden que la gestión de servicio social es muy importante según la Guía del CEM, y consiste en que el Trabajador social luego de conocer el caso de la víctima, debe de realizar semanal, mensual y trimestralmente visitas domiciliarias a la víctima.	Se sostiene, por otro lado, el CEM no cuenta con una buena gestión del servicio social ya que las visitas domiciliarias se realizan apenas 1 sola vez y en otros casos no se realizan.	La mayoría de los entrevistados coinciden que no es eficiente la gestión de los servicios que presta el Centro de Emergencia Mujer, toda vez que no se llega a cubrir con las atenciones que debe brindar el CEM, por la mucha afluencia del público, el poco personal a cargo y muchas veces la falta de recursos económicos.

Pregunta	Entrevistado 1 Abogado del CEM	Entrevistado 2 Psicólogo del CEM	Entrevistado 3 Trabajador Social	Semejanzas	Divergencias	Conclusiones
	no cuenta con una buena gestión del servicio social ya que las visitas domiciliarias se realizan apenas 1 sola vez y en otros caso no se realizan, ya que la evaluación del riesgo lo hacen directamente de la primera entrevista que tienen con la víctima en el CEM.	a las visitas y viceversa.				
6. ¿Es eficiente la gestión de los servicios que presta el Centro de Emergencia Mujer?	Si, es eficiente, ya que los profesionales que la integran cumplen su labor con responsabilidad y desempeño, en sus funciones asignadas, así mismo brinde la protección en hechos de violencia contra la mujer ante el poder judicial, realizando la gestión y el seguimiento respectivo	La gestión prestada en el CEM, es de forma regular, por falencias institucionales y en el mismo CEM, ya que lo óptimo sería que en cada intervención se realice de forma eficiente la función de cada uno de los profesionales que laboramos en el CEM, pero a mi parecer no es así, ya que no todos los profesionales laboran por vocación y cumplen con sus funciones a total cabalidad, ya sea por cuestiones propias u	A mi parecer no es tan eficiente, ya que en algunas veces no se llega a cubrir con las atenciones que debe brindar el CEM, por la mucha afluencia del público, el poco personal a cargo y muchas veces la falta de recursos económicos para salir a realizar las visitas domiciliarias por primera vez o para poder realizar el seguimiento de los casos.	Respecto a la eficiencia de la gestión del Centro de Emergencia Mujer los entrevistados coinciden que en ésta se presta servicios, sin embargo, no es eficiente por falencias propias de la institución.	El Abogado y el Psicólogo coinciden que la gestión de los servicios que presta el Centro de Emergencia Mujer es eficiente, sin embargo, el Trabajador Social sostiene que no es eficiente por mucha afluencia de los usuarios y poco personal para satisfacer la demanda.	La mayoría de los entrevistados coinciden que no es eficiente la gestión de los servicios que presta el Centro de Emergencia Mujer, toda vez que no se llega a cubrir con las atenciones que debe brindar el CEM, por la mucha afluencia del público, el poco personal a cargo y muchas veces la falta de recursos económicos.

Pregunta	Entrevistado 1 Abogado del CEM	Entrevistado 2 Psicólogo del CEM	Entrevistado 3 Trabajador Social	Semejanzas	Divergencias	Conclusiones
		otros factores externos.				
7. ¿Cómo es la gestión de las actividades de prevención en el Centro de Emergencia Mujer?	<p>Las acciones Preventivas del CEM, consiste en orientar el desarrollo de las acciones preventivas promocionales a cargo del personal de las distintas áreas del CEM, para la intervención integral que permita reducir los factores de riesgo de la violencia, así como promover una cultura de paz en las familias.</p> <p>La promoción en la población implica instaurar en la historia personal de las personas, organizaciones y de las comunidades, comportamientos y prácticas que favorezcan comportamientos adecuados y saludables que incorporen el respeto por los derechos humanos y potencien las habilidades</p>	<p>La gestión de las actividades de prevención del CEM, está a cargo del personal de las distintas áreas del CEM, de esta forma se suma a brindar una atención integral que permita reducir los factores de riesgo de la violencia a la víctima, a la comunidad. a través de estas actividades de prevención se trabaja prioritariamente lo que son factores de protección, a la víctima, invitando que sucedan o vuelva a suceder, es así que las actividades que se realizan son capacitaciones, charlas, talleres en instituciones públicas y privadas como colegios. En mi opinión deberían de contratarse más personal que exclusivamente se</p>	<p>Las actividades de prevención se realizan a personas, organizaciones de las comunidades, donde se busca que estas cambien comportamientos y realicen prácticas que favorezcan comportamientos adecuados libres de violencia. estas actividades de prevención se desarrollan realizando, capacitaciones, charlas, talleres en instituciones públicas y privadas como colegios, institutos, universidades, a la comunidad en toda la jurisdicción de Puente Piedra, y a decir verdad la gestión de este servicio no se puede cumplir al cien por ciento ya que el CEM cuenta con poco personal y no se abastece para cumplir</p>	<p>Los entrevistados coinciden que las acciones preventivas del CEM, consiste en orientar el desarrollo de las acciones preventivas promocionales a cargo del personal de las distintas áreas.</p>	<p>Los entrevistados no coinciden en la efectividad de la gestión de actividades de prevención, toda vez que la gestión de este servicio no se puede cumplir al cien por ciento ya que el CEM cuenta con poco personal y no se abastece para cumplir con todos los servicios.</p>	<p>Los entrevistados coinciden que la gestión de las actividades de prevención en el Centro de Emergencia Mujer no se puede cumplir al cien por ciento ya que el CEM cuenta con poco personal y no se abastece, además coinciden que a través de estas actividades de prevención se trabaja prioritariamente lo que son factores de protección, a la víctima, invitando que sucedan o vuelva a suceder.</p>

Pregunta	Entrevistado 1 Abogado del CEM	Entrevistado 2 Psicólogo del CEM	Entrevistado 3 Trabajador Social	Semejanzas	Divergencias	Conclusiones
	<p>personales. Se busca el empoderamiento de la población y su alerta y vigilancia para generar situaciones ajenas a los hechos de violencia familiar y sexual, es decir, a través de esta estrategia se trabaja prioritariamente lo que son factores de protección. Todo ello se desarrolla realizando, capacitaciones, charlas, talleres en instituciones públicas y privadas como colegios, etc. No pudiendo cumplirse con ello como corresponde ya que son pocos los profesionales que cuanta el CEM que más que nada se avocan a los casos que llegan al CEM y para ellos debería de contratarse un personal solo que se dediquen a las acciones de prevención o turnarse</p>	<p>dedique a estas actividades, ya que el personal con el que cuenta el CEM no se abastece, de esta forma se podría contar con una eficiente gestión de este servicio.</p>	<p>con todos los servicios.</p>			

Pregunta	Entrevistado 1 Abogado del CEM	Entrevistado 2 Psicólogo del CEM	Entrevistado 3 Trabajador Social	Semejanzas	Divergencias	Conclusiones
	entre los profesionales para poder lograr una gestión eficiente respecto a este servicio del CEM.					
8. ¿Considera usted que el personal del Centro de Emergencia Mujer es capacitado adecuadamente?	A mi parecer el personal del CEM, no son capacitados adecuadamente, ya que los profesionales solo recibimos capacitaciones teóricas 1 vez al año, generalmente los fines de mes de cada año, no siendo suficiente ello, ya que las normas y las formas de tratar la violencia mejoran cada vez y deben el personal debe de ser capacitado constantemente, por lo menos 3 veces al año, y las veces que se realizan las capacitaciones no son completas ni adecuadas, ya que debería de capacitarse con temas fundamentales que les sirva a los profesionales del	Considero que el personal del CEM no son capacitados adecuadamente, ya que solo capacitan al personal 01 vez al año, y en dichas capacitaciones se trata de temas muy teóricos, no tanto temas prácticos, cuando principalmente debería de capacitarse para poder resolver casos del día a día en cuanto a la evaluación del riesgo y que medidas inmediatas tomas frente a cada situación, de esta forma se ayudaría muchísimo a que el CEM de forma general cuente con una muy buena gestión en los distintos servicios y de esta forma se	A mi parecer el personal del CEM, no lo están y debería de capacitar más al personal del CEM, solo 1 vez al año son capacitados, sobre temas de sensibilización ante la violencia al personal del CEM, ya que muchas veces los profesionales por el agotamiento profesional, se refleja en ausentismo, baja productividad, trato insensible a la usuaria, y es así que no pueden cumplir sus funciones a cabalidad y de esta forma no se puede realizar una gestión eficiente de los servicios del CEM, esto conlleva a no poder cumplir con los objetivos del CEM.	Todos los entrevistados coinciden que el personal del Centro de Emergencia Mujer no es capacitado adecuadamente, siendo insuficiente las capacitaciones que reciben, asimismo coinciden que dicha capacitación se da solo una vez por año.	Se sostiene que las capacitaciones no son completas ni adecuadas, ya que debería de capacitarse con temas fundamentales que les sirva a los profesionales del CEM, sobre teoría y práctica de la violencia.	Los entrevistados coinciden que el personal del Centro de Emergencia Mujer no es capacitado adecuadamente.

Pregunta	Entrevistado 1 Abogado del CEM	Entrevistado 2 Psicólogo del CEM	Entrevistado 3 Trabajador Social	Semejanzas	Divergencias	Conclusiones
	CEM, sobre teoría y práctica de la violencia y también tratar siempre sobre el síndrome de agotamiento personal y cómo lidiar con ello y más que nada sensibilizar a los profesionales sobre la labor que realizan por que en mi opinión hay varios que laboran en el CEM sin tener vocación profesional, porque es uno de los tantos factores que muchas veces dificulta a los profesionales de CEM a poder brindar un servicio de calidad a las víctimas que acuden al CEM y por ende de esta forma no permite que la gestión en el CEM sea eficiente.	podría llegar a los objetivos trazados, ya que actualmente no sucede así, pues es uno de los factores que influye mucho en la resolución de problemas por parte de cada profesional del CEM en cada caso en particular.				
Conclusión general				De los resultados de las entrevistas, en forma muy general se puede concluir que la gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra es deficiente y no cubre la demanda de los usuarios víctimas de violencia, puesto que no cuenta con suficientes profesionales, los cuales no están suficientemente capacitados en temas de violencia, no cuentan con presupuesto adecuado para prestar servicio de calidad a las víctimas de violencia.		

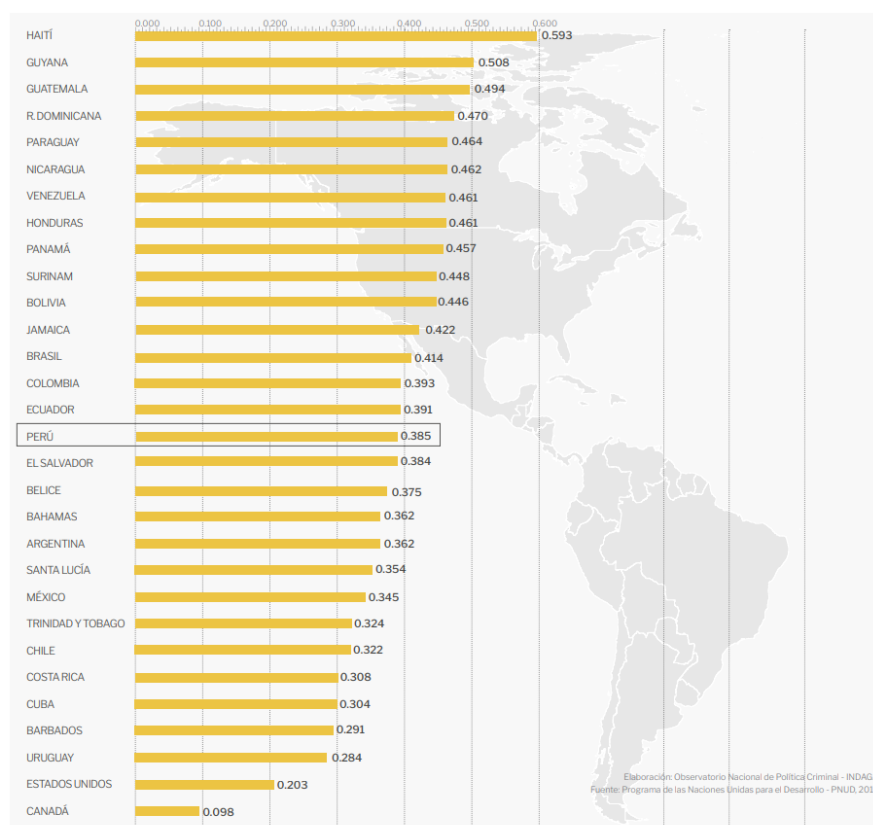
Anexo 6: Otras evidencias

Cuadro 14.7. Denunciados por violencia de género con adopción de orden de protección o medidas cautelares según lugar de nacimiento.
Años 2014-2015.

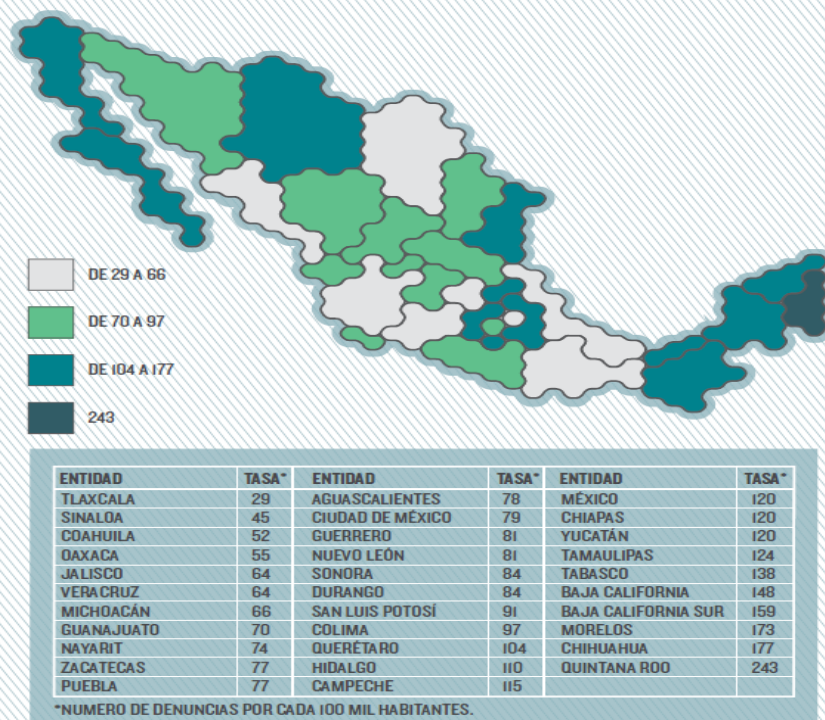
	Año 2014	Año 2015	Tasa de variación (%) 2015/2014
TOTAL	26.987	27.562	2,1
Nacidos en España	18.466	18.839	2,0
Nacidos en el extranjero	8.521	8.723	2,4
Europa	2.992	3.215	7,5
América	2.991	2.957	-1,1
África	2.310	2.285	-1,1
Asia y Oceanía	228	266	16,7

Fuente: Elaboración propia a partir de la Estadística de Violencia Doméstica y Violencia de Género (INE) del año 2015.

FIGURA N° 2. Índice de desigualdad de género, 2015

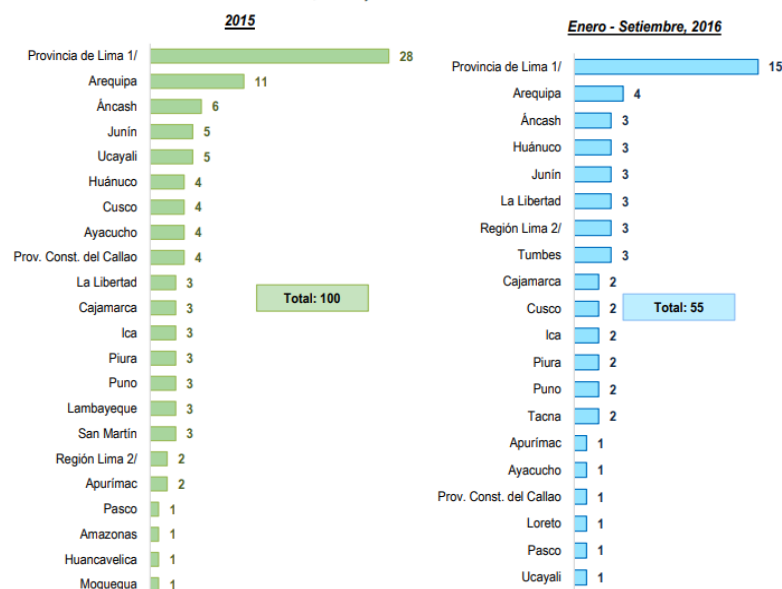


TASA DE DENUNCIAS POR VIOLACIÓN SEXUAL 2009-2016



Fuente: GIRE, a partir de los datos de CONAPO, Proyecciones de la Población 2010-2050 y Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Incidencia Delictiva 2009-2017.

Gráfico 02
PERÚ: NÚMERO DE VÍCTIMAS DE FEMINICIDIO, SEGÚN
DEPARTAMENTO, 2015 y Enero-Setiembre 2016



Nota 1: Información actualizada a noviembre 2016. Fecha de corte 30/09/2016.

Nota 2: Se considera los departamentos que registraron víctimas de femicidio.

1/ Comprende los 43 distritos de la provincia de Lima.

2/ Comprende las provincias de Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Hualal, Huarochiri, Huaura, Oyón y Yauyos.

Fuente: Ministerio Público - Observatorio de Criminalidad.

Elaboración: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

SERVICIOS DEL CEM PUENTE PIEDRA

SERVICIO DE ORIENTACIÓN LEGAL



SERVICIO DE ASISTENCIA SOCIAL

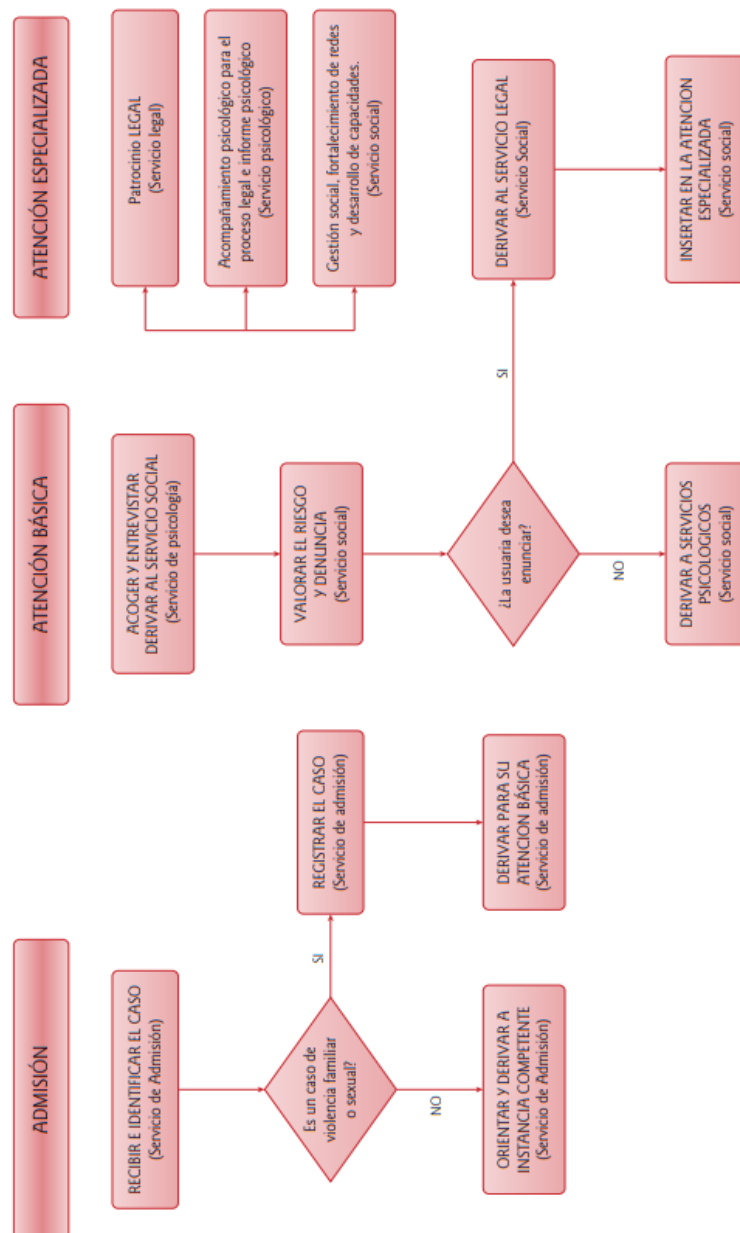


SERVICIO DE ACTIVIDADES DE PREVENCION



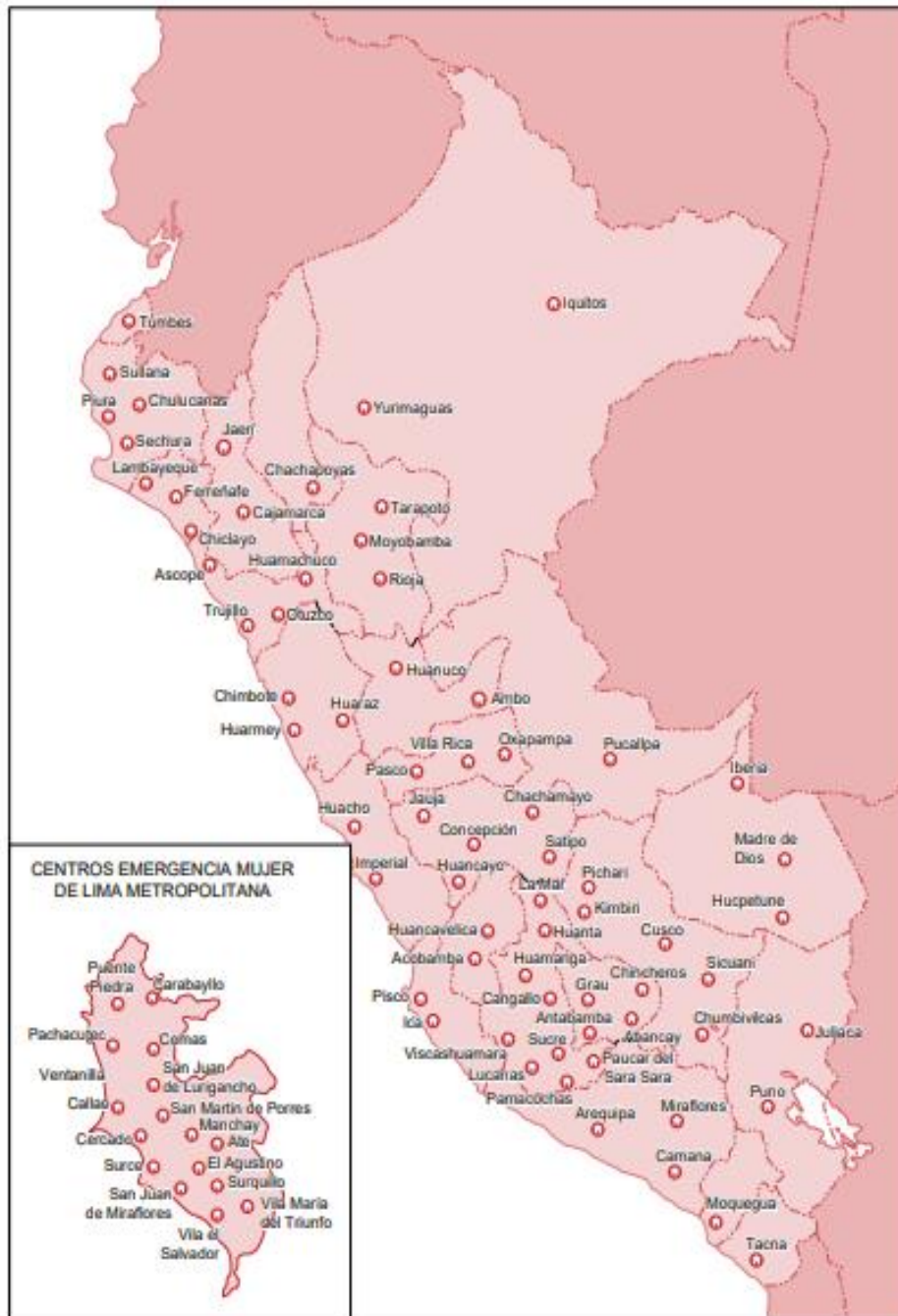
FUENTE: PLAN-NACIONAL CONTRA VIOLENCIA MUJER 2009-2015

CIRCUITO INTERNO DEL CENTRO EMERGENCIA MUJER




FUENTE: PLAN-NACIONAL-CONTRA-VIOLENCIA-MUJER-2009-2015


CENTROS EMERGENCIA MUJER A NIVEL NACIONAL




FUENTE: PLAN-NACIONAL-CONTRA-VIOLENCIA-MUJER-2009-2015

CUADRO ESTADISTICO DE PERSONAS AFECTADA POR VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL ATENDIDAS EN EL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER PUENTE PIEDRA DEL 2015-2018

 PERÚ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables		PERSONAS AFECTADAS POR VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL ATENDIDAS ⁽¹⁾ EN LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER Período: Enero -Diciembre 2015														Nº Casos Nuevos, Reincidentes y Continuadores por día
Nº	DPTO	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	
157	LIMA METROPOLITANA	PUENTE PIEDRA	39	32	44	41	36	34	29	36	24	33	33	32	413	2

 PERÚ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables		PERSONAS AFECTADAS POR VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL ATENDIDAS ⁽¹⁾ EN LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER Período: Enero - Diciembre 2016														Nº Casos Nuevos, Reincidentes y Continuadores por día
Nº	DPTO	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	
157	LIMA METROPOLITANA	PUENTE PIEDRA	36	31	29	41	44	44	46	76	100	46	44	46	583	2



PERÚ


Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

(1)

PERSONAS AFECTADAS POR HECHOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR Y/O VIOLENCIA SEXUAL EN LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER

Período: Enero - Diciembre 2017

Nº	DPTO	CATEGORÍA	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	Nº Casos Nuevos, Reingresantes, Reincidentes, Derivadas y Continuadoras por día
189	LIMA METROPOLITANA	Regular	PUENTE PIEDRA	65	38	45	36	37	26	35	46	50	67	118	104	667	3



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables


(1)

PERSONAS AFECTADAS POR HECHOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR

Y/O VIOLENCIA SEXUAL EN LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER

Período: Enero - Diciembre 2018

Nº	DPTO	CATEGORÍA	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	Nº Casos Nuevos, Reingresantes, Reincidentes, Derivadas y Continuadoras por día
157	LIMA METROPOLITANA	Regular	PUENTE PIEDRA	108	83	106	83	103	80	114	77	54	63	66	74	1,011	4



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

CASOS DE PERSONAS AFECTADAS POR HECHOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR

Y/O VIOLENCIA SEXUAL EN LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER

(1)


Período: Enero - Mayo, 2019


Página 5


Nº	DPTO	CATEGORÍA	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	Nº Casos Nuevos, Reingresantes, Reincidentes, Derivadas y Continuadoras por día
157	LIMA METROPOLITANA	Regular	PUENTE PIEDRA	99	97	87	86	66								431	4

Fuente: <https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-articulos.php?codigo=36>

CUADRO ESTADISTICO DE PERSONAS AFECTADAS POR VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL ATENDIDAS EN EL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER PUENTE PIEDRA SEGÚN TIPO DE VIOLENCIA, GRUPOS DE EDAD Y SEXO DE LA VÍCTIMA DEL 2015-2018

 PERÚ		Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	<div>(1)</div> <div>PERSONAS AFECTADAS POR VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL ATENDIDAS</div> <div>EN LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER; SEGÚN TIPO DE VIOLENCIA, GRUPOS DE EDAD Y SEXO DE LA VÍCTIMA</div> <div>Período: Enero - Diciembre 2015</div>												
N°	DPTO	CEM	Violencia Familiar						Violencia Sexual						Total
			0-17 años		18-59 años		60+ años		0-17 años		18-59 años		60+ años		
			F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
165	LIMA	PUENTE PIEDRA	35	27	257	5	6	2	60	5	16	0	0	0	413

 <div>Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables</div>			(1) PERSONAS AFECTADAS POR VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL ATENDIDAS EN LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER; SEGÚN TIPO DE VIOLENCIA, GRUPOS DE EDAD Y SEXO DE LA VÍCTIMA Período: Enero - Diciembre 2016												
N°	DPTO	CEM	Violencia Familiar						Violencia Sexual						Total
			0-17 años		18-59 años		60+ años		0-17 años		18-59 años		60+ años		
			M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	
157	LIMA METROPOLITANA	PUENTE PIEDRA	94	68	319	5	8	2	73	6	8	0	0	0	583


 PERÚ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables				(1) PERSONAS AFECTADAS POR HECHOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR Y/O VIOLENCIA SEXUAL EN LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER; SEGÚN TIPO DE VIOLENCIA, GRUPOS DE EDAD Y SEXO DE LA VÍCTIMA Período: Enero - Diciembre 2017																											
N°	DPTO	CATEGORÍA	CEM	Violencia Económica o Patrimonial						Violencia Psicológica						Violencia Física						Violencia Sexual						Total			
				0-17 años		18-59 años		60+ años		0-17 años		18-59 años		60+ años		0-17 años		18-59 años		60+ años		0-17 años		18-59 años		60+ años					
				M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H		M	H	
189	LIMA METROPOLITANA	REGULAR	PUENTE PIEDRA	0	0	0	0	0	0	51	27	237	2	7	3	59	47	149	1	9	1	59	3	11	1	0	0	667			

 <div>PERÚ</div> Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables				(1) PERSONAS AFECTADAS POR LAS MUJERES, INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR Y/O VIOLENCIA SEXUAL EN LOS CEM SEGÚN TIPO DE VIOLENCIA, GRUPOS DE EDAD Y SEXO DE LA VÍCTIMA Período: Enero - Diciembre 2018																		
N°	DPTO	CATEGORÍA	CEM	Violencia Psicológica						Violencia Física						Violencia Sexual						Total
				0-17 años		18-59 años		60+ años		0-17 años		18-59 años		60+ años		0-17 años		18-59 años		60+ años		
				M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	
161	LIMA METROPOLITANA	REGULAR	PUENTE PIEDRA	42	29	401	10	18	9	103	80	202	5	12	1	69	12	14	0	0	0	1,011

 PERÚ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables				<div>(1)</div> <div>CASOS DE PERSONAS AFECTADAS POR HECHOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR Y/O VIOLENCIA SEXUAL</div> <div>EN LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER; SEGÚN TIPO DE VIOLENCIA, GRUPOS DE EDAD Y SEXO DE LA VÍCTIMA</div> <div>Período: Enero - Junio, 2019</div>																											
N°	DPTO	CATEGORÍA	CEM	Violencia Económica o Patrimonial						Violencia Psicológica						Violencia Física						Violencia Sexual						Total			
				0-17 años		18-59 años		60+ años		0-17 años		18-59 años		60+ años		0-17 años		18-59 años		60+ años		0-17 años		18-59 años		60+ años					
				M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H		M	H	
237	LIMA METROPOLITANA	COMISARIA	PUENTE PIEDRA	0	0	0	0	0	0	50	46	230	12	17	6	27	10	240	9	6	2	41	7	16	0	0	0	779			

Fuente: <https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-articulos.php?codigo=36>

**CUADRO ESTADÍSTICO DE LA ATENCIÓN EN SERVICIOS DE PSICOLOGÍA,
LEGAL Y SOCIAL A PERSONAS AFECTADAS POR HECHOS DE VIOLENCIA
FAMILIAR Y SEXUAL EN EL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER PUENTE
PIEDRA DEL 2015-2018**





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

ACTIVIDADES DE LA ATENCIÓN EN SERVICIOS DE PSICOLOGIA, LEGAL Y SOCIAL
A PERSONAS AFECTADAS POR HECHOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL
EN LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER
Período: Enero - Diciembre 2015

Nº	DPTO	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
157	LIMA METROPOLITANA	PUENTE PIEDRA	822	804	1,052	957	834	780	646	722	584	716	604	547	9,068

 PERÚ			Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables			ACTIVIDADES DE LA ATENCIÓN EN SERVICIOS DE PSICOLOGIA, LEGAL Y SOCIAL A PERSONAS AFECTADAS POR HECHOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL EN LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER Periodo: Enero - Diciembre 2016									
Nº	DPTO	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
157	LIMA METROPOLITANA	PUENTE PIEDRA	576	528	446	548	542	525	728	1,012	1,377	1,019	636	695	8,632



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables


ACCIONES DE LA ATENCIÓN EN SERVICIOS DE PSICOLOGIA, LEGAL Y SOCIAL


A PERSONAS AFECTADAS POR HECHOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR

Y/O VIOLENCIA SEXUAL, EN LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER

Periodo: Enero - Diciembre 2017

Nº	DPTO	CATEGORÍA	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
189	LIMA METROPOLITANA	Regular	PUENTE PIEDRA	698	454	635	392	398	348	375	448	521	678	1,003	949	6,899

 PERÚ		Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables		ACCIONES DE LA ATENCIÓN EN SERVICIOS DE PSICOLOGIA, LEGAL Y SOCIAL A PERSONAS AFECTADAS POR HECHOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR Y/O VIOLENCIA SEXUAL, EN LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER Período: Enero - Diciembre 2018												
Nº	DPTO	CATEGORÍA	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
1	AMAZONAS	Regular	BAGUA	1,917	1,451	1,524	959	748	594	294	347	483	553	579	472	9,921



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

ACCIONES DE LA ATENCIÓN EN SERVICIOS DE PSICOLOGIA, LEGAL Y SOCIAL

A PERSONAS AFECTADAS POR HECHOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR


Y/O VIOLENCIA SEXUAL, EN LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER


Periodo: Enero - Junio, 2019


Nº	DPTO	CATEGORÍA	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
157	LIMA METROPOLITANA	Regular	PUENTE PIEDRA	1,137	1,140	1,067	1,146	923	973							6,386

Fuente: <https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-articulos.php?codigo=36>

CUADRO ESTADITICO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS PROMOCIONALES REALIZADAS POR EL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER PUENTE PIEDRADEL 2015-2018

 PERÚ		Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables		ACCIONES PREVENTIVAS PROMOCIONALES REALIZADOS POR LOS CENTRO EMERGENCIA MUJER Período: Enero - Diciembre 2015											
Nº	DPTO	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
157	LIMA METROPOLITANA	PUENTE PIEDRA	11	13	34	18	20	22	21	20	24	21	0	5	209

 PERÚ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables			ACCIONES PREVENTIVAS PROMOCIONALES REALIZADOS POR LOS CENTRO EMERGENCIA MUJER Periodo: Enero - Diciembre 2016												
N°	DPTO	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
157	LIMA METROPOLITANA	PUENTE PIEDRA	11	9	27	18	20	21	20	19	21	22	26	20	234



PERÚ


Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

ACCIONES PREVENTIVAS PROMOCIONALES REALIZADAS

POR LOS CENTRO EMERGENCIA MUJER

Periodo: Enero - Diciembre 2017

N°	DPTO	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
197	LIMA METROPOLITANA	PUENTE PIEDRA	11	9	13	13	15	11	12	13	0	11	17	27	152



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

ACCIONES PREVENTIVAS PROMOCIONALES REALIZADAS

POR LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER


Periodo: Enero - Diciembre 2018


Nº	DPTO	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
157	LIMA METROPOLITANA	PUENTE PIEDRA	10	9	14	25	27	22	19	19	7	45	67	24	288

 <div>PERÚ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables</div>			<div>ACCIONES PREVENTIVAS PROMOCIONALES REALIZADAS POR LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER</div> <div>Periodo: Enero - Junio, 2019</div>												
Nº	DPTO	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
157	LIMA METROPOLITANA	PUENTE PIEDRA	9	10	22	14	14	23							92

Fuente: <https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-articulos.php?codigo=36>

**CUADRO ESTADISTICO DE PERSONAS INFORMADAS Y SENSIBILIZADAS
EN LAS ACCIONES PREVENTIVAS PROMOCIONALES REALIZADAS POR EL
CENTRO DE EMERGENCIA MUJER PUENTE PIEDRA 2015-2018**

		<p align="center">PERSONAS INFORMADAS Y SENSIBILIZADAS EN LAS ACCIONES PREVENTIVAS PROMOCIONALES REALIZADOS POR LOS CENTRO EMERGENCIA MUJER</p> <p align="center">Periodo: Enero - Diciembre 2015</p>													
N°	DPTO	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
157	LIMA METROPOLITANA	PUENTE PIEDRA	300	507	2,246	779	946	1,766	988	930	1,565	2,208	0	188	12,423

		<p align="center">PERSONAS INFORMADAS Y SENSIBILIZADAS EN LAS ACCIONES PREVENTIVAS PROMOCIONALES REALIZADOS POR LOS CENTRO EMERGENCIA MUJER</p> <p align="center">Periodo: Enero - Diciembre 2016</p>													
Nº	DPTO	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
157	LIMA METROPOLITANA	PUENTE PIEDRA	300	450	1,996	858	963	1,446	983	979	971	1,062	1,646	649	12,303



PERÚ


Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables


PERSONAS INFORMADAS Y SENSIBILIZADAS EN LAS ACCIONES PREVENTIVAS PROMOCIONALES REALIZADAS

POR LOS CENTRO EMERGENCIA MUJER

Periodo: Enero - Diciembre 2017

Nº	DPTO	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
197	LIMA METROPOLITANA	PUENTE PIEDRA	282	384	1,216	749	505	875	598	522	0	611	861	1,120	7,723

 PERÚ		Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	<p>PERSONAS INFORMADAS Y SENSIBILIZADAS EN LAS ACCIONES PREVENTIVAS PROMOCIONALES REALIZADAS POR LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER</p> <p>Periodo: Enero - Diciembre 2018</p>												
Nº	DPTO	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
157	LIMA METROPOLITANA	PUENTE PIEDRA	292	365	1,306	517	659	600	757	492	257	453	1,138	2,233	9,069

 PERÚ		Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	<p>PERSONAS INFORMADAS EN LAS ACCIONES PREVENTIVAS PROMOCIONALES REALIZADAS POR LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER</p> <p>Periodo: Enero - Junio, 2019</p>												
Nº	DPTO	CEM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
157	LIMA METROPOLITANA	PUENTE PIEDRA	243	386	876	616	784	518							3,423

Fuente: <https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-articulos.php?codigo=32>

Ficha de atención 1

Ficha "Valoración de Riesgo" en Mujeres víctimas de violencia de pareja

Apellidos y nombre de el/la Operador/a:	Fecha:
Institución (Comisaría, Ministerio Público, Poder Judicial):	Distrito: _____ Provincia: _____ Departamento: _____

Apellidos y Nombre de la Víctima:	Edad de la Víctima:
Documento de Identidad: DNI <input type="radio"/> Carnet de Extranjería <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/>	Número: _____ N° de hijos/as menores de edad: _____
Lengua materna: Castellano <input type="radio"/> Quechua <input type="radio"/> Aymara <input type="radio"/>	Otros, especifique: _____
La Víctima está en situaciones de discapacidad: SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	Lengua de Señas (Ley 29535): SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
TIPO: Física <input type="radio"/> Visual <input type="radio"/> Auditiva <input type="radio"/> Psicosocial <input type="radio"/> Intelectual <input type="radio"/> Sordo/a-Ciego/a <input type="radio"/> Mudo/a <input type="radio"/>	Lengua Extranjera, especifique: _____
	Identidad Étnica, especifique: _____

INSTRUCCIONES: La presente ficha es para ser aplicada a mujeres y adolescentes mujeres mayores de 14 años que son víctimas de violencia por su pareja o ex pareja, con el objetivo de valorar el riesgo, prevenir el Feminicidio y adoptar las medidas de protección correspondientes (Art. 28 de la Ley 30364). La ficha contempla datos sobre los hechos de violencia. Para su llenado, el/la operador/a marcará cada ítem según el relato de la víctima, al final sumará todos los puntajes y de acuerdo al intervalo donde se ubica, pondrá la valoración respectiva.

I. ANTECEDENTES - VIOLENCIA PSICOLÓGICA, FÍSICA Y SEXUAL					PUNTAJE
1. ¿Ha interpuesto denuncia por anteriores hechos de violencia?	SI 2	NO 0			
2. ¿Con qué frecuencia su pareja o ex pareja le agredió física o psicológicamente, en el último año?	NO 0	A veces 1	Mensual 2	Diario/Semanal 3	
3. En el último año, ¿las agresiones se han incrementado?	SI 2	NO 0			
4. ¿Qué tipo de lesiones le causaron las agresiones físicas recibidas en este último año?	NO 0	Lesiones como moretones, rasguños 1	Lesiones como fracturas, golpes sin compromisos de zonas vitales 2	Con riesgo de muerte / requirió hospitalización: estrangulamiento, envenenamiento, desbarrancamiento, lesiones con compromisos de zonas vitales 3	
5. ¿Usted conoce si su pareja o ex pareja tiene antecedentes de haber agredido físicamente a sus ex parejas?	SI 2	NO 0	Desconoce 0		
6. ¿Su pareja o ex pareja es violento/a con sus hijos/as, familiares u otras personas?	SI 2	NO 0	Desconoce 0		
7. ¿Su pareja o ex pareja le ha obligado alguna vez a tener relaciones sexuales?	SI 3	NO 0			
II. AMENAZAS					PUNTAJE
8. ¿Su pareja o ex pareja le ha amenazado de muerte? ¿De qué manera le ha amenazado?	NO 0	Amenaza enviando mensajes por diversos medios (teléfono, email, notas) 1	Amenaza verbal con o sin testigos. (hogar o espacios públicos) 2	Amenaza usando objetos o armas de cualquier tipo 3	
9. ¿Usted cree que su pareja o ex pareja la pueda matar?	SI 3	NO 0			

III. CONTROL EXTREMO HACIA LA PAREJA O EX PAREJA					PUNTAJE
10. ¿Su pareja o ex pareja desconfía de Ud. o la acosa? ¿Cómo le muestra su desconfianza o acoso?	NO	Llamadas insistentes y/o mensajes por diversos medios	Invade su privacidad (revisa llamadas y mensajes telefónicos, correo electrónico, etc.)	La sigue o espía por lugares donde frecuenta (centro laboral, de estudios, etc.)	
	0	1	2	3	
11. ¿Su pareja o ex pareja la controla? ¿De qué forma lo hace?	NO	Controla su forma de vestir y salidas del hogar	La aísla de amistades y familiares	Restringe acceso a servicios de salud, trabajo o estudio.	
	0	1	2	3	
12. ¿Su pareja o ex pareja utiliza a sus hijos/as para mantenerla a usted bajo control?	SÍ	NO			
	2	0			
13. ¿Su pareja o ex pareja le ha dicho o cree que usted le engaña?	NO le ha dicho nada	NO le ha dicho, pero cree	SI le ha dicho que le engaña		
	0	1	2		
14. ¿Ud. considera que su pareja o ex pareja es celoso?	NO	SÍ			
	2	0			
IV. CIRCUNSTANCIAS AGRAVANTES					PUNTAJE
15. ¿Usted en algún momento le dijo a su pareja que quería separarse de él? ¿Cómo reaccionó él?	NO	Aceptó separarse pero no desea retirarse de la casa	No aceptó separarse. Insiste en continuar con la relación	No aceptó separarse, la amenaza con hacerle daño o matar a sus hijos/as	
	0	1	2	3	
16. ¿Actualmente vive usted con su pareja?	SÍ, viven juntos	NO, ya no viven juntos, pero insiste en retomar la relación			
	1	2			
17. ¿Su pareja es consumidor habitual de alcohol o drogas? (Diario, semanal, mensual)	SÍ	NO			
	1	0			
18. ¿Su pareja o ex pareja posee o tiene acceso a un arma de fuego?	SÍ	NO	DESCONOCE		
	1	0	0		
19. ¿Su pareja o ex pareja usa o ha usado un arma de fuego?	SÍ	NO	DESCONOCE		
	2	0	0		
TOTAL:					

VALORACIÓN DE RIESGO:

Riesgo Leve: < 0 - 12 >.

Riesgo Moderado: < 13 - 21 >.

Riesgo Severo: < 22 - 44 >.

Si marcó en la pregunta 4 la alternativa "Con riesgo de muerte/requirió hospitalización" (estrangulamiento, envenenamiento, desbarrancamiento, lesiones con compromisos de zonas vitales, etc.) SE CONSIDERA COMO RIESGO SEVERO

RIESGO LEVE ○

RIESGO MODERADO ○

RIESGO SEVERO ○

OBSERVACIONES DE INTERÉS: (Escriba los resultados del **Anexo Factores de Vulnerabilidad**, así como información que considere importante y que no recoja la ficha)

Firma y Sello del/la Operador/a: _____ Firma de la Usuario: _____

Huella

Se debe continuar con el Anexo

ANEXO: FACTORES DE VULNERABILIDAD

Anexo complementario a la ficha de valoración de riesgo en mujeres víctimas de violencia de pareja

Instrucciones: Mediante este anexo se recogen factores de vulnerabilidad que inciden en la **continuidad** de la violencia. Debe ser aplicada por el/la operador/a policial inmediatamente después de la FVR. En caso que la persona denunciante no presente la condición a la cual se refiere la pregunta de este anexo se marcará "no aplica". Cuando los factores de vulnerabilidad estén presentes en la víctima, deben ser tomados en cuenta para ampliar las medidas de protección y cautelares en la etapa de protección del proceso.

Violencia económica o patrimonial

1. ¿Depende económicamente de su pareja?
Sí () No ()
2. ¿Su pareja o ex pareja cumple puntualmente con atender los gastos de alimentación suyo y/o de sus hijos/as?
Sí () No ()
3. En caso de que no cumpla con esta obligación, ¿Tuvo que ponerle una demanda de alimentos?
Sí () No ()
4. ¿Su pareja o expareja ha realizado o realiza acciones para apropiarse de sus bienes (casa, dinero, carro, negocio u otros bienes)? ¿o le restringe o impide el uso de los mismos?
Sí () No () No aplica porque no tiene bienes propios ()

Identidad de género

5. ¿Su pareja o expareja le ha agredido, insultado y/o discriminado por su orientación sexual o identidad de género? *(La víctima puede reservarse el derecho de contestar)*
Sí () No () No aplica ()
6. Si su respuesta fue afirmativa, ¿cuál es su orientación sexual o identidad de género?
(La víctima puede reservarse el derecho de contestar)

Interculturalidad

7. ¿Su pareja o expareja le humilla o discrimina por su lengua, identidad étnica y/o color de piel?
Sí () Especifique:
En el ámbito étnico⁵⁶ de su pareja () En el ámbito étnico de ella ()
En cualquier otro ámbito ()
No ()

Discapacidad

8. ¿Su pareja o expareja le humilla o discrimina por estar en situación de discapacidad que le impide realizar con facilidad las actividades de la vida diaria?
Sí () No () No aplica ()

Embarazo (en caso de responder afirmativamente la clasificación del riesgo sube un nivel)

9. ¿Está embarazada?
Sí () No () (si respondió "No", no realizar las siguientes preguntas)
10. ¿Su pareja le ha amenazado con abandonarle o su expareja le ha abandonado porque está embarazada?
Sí () No () No aplica porque no está embarazada ()
11. ¿Su pareja o expareja le golpea o le ha golpeado en el vientre?
Sí () No () No aplica porque no está embarazada ()

Ficha de atención 2

FICHA "VALORACIÓN DE RIESGO" EN PERSONAS ADULTAS MAYORES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR						
Apellidos y nombre de el/la Operador/a:			Fecha:			
Institución (Comisaría, Ministerio Público, Poder Judicial):			Distrito: _____ Provincia: _____			
			Departamento: _____			
Apellidos y Nombre de la Víctima:			Edad de la Víctima:			
Documento de Identidad: DNI <input type="radio"/> Carnet de Extranjería <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/>			Número: _____		N° de hijos/as: _____	
Sexo: Hombre <input type="radio"/> Mujer <input type="radio"/>			Lengua materna: Castellano <input type="radio"/> Quechua <input type="radio"/> Aymara <input type="radio"/>			
La Víctima está en situación de discapacidad: SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>			Otros, especifique: _____			
TIPO: Física <input type="radio"/> Visual <input type="radio"/> Auditiva <input type="radio"/> Psicosocial <input type="radio"/> Intelectual <input type="radio"/> Sordo/a-Ciego/a <input type="radio"/> Mudo/a <input type="radio"/>			Lengua de Señas (Ley 29535): SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>			
			Lengua Extranjera, especifique: _____			
			Identidad Étnica, especifique: _____			
INSTRUCCIONES: La presente ficha es para ser aplicada a personas adultas mayores que son víctimas de violencia por parte de algún integrante de su grupo familiar, con el objetivo de valorar el riesgo y adoptar las medidas de protección correspondientes (No incluye violencia de pareja). Puede ser aplicada a una tercera persona en caso que el primero no esté en condiciones de hacerlo. Para su llenado, el/la operador/a marcará cada ítem según lo referido por la persona adulta mayor.						
I. VULNERABILIDAD (INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA ECONÓMICA)						PUNTAJE
1. Indique el grupo de edad	60-69 años	70-79 años	80 a más			
	1	2	3			
2. Tiene dificultad para:	Ver	Escuchar	caminar	Comunicarse Verbalmente	Ninguna	
	1	1	1	1	0	
3. Para desplazarse usa frecuentemente	Bastón/Andador	Silla de ruedas	Postrado/a	Ninguna		
	1	2	3	0		
4. ¿Vive solo?	SI	NO				
	1	0				
5. ¿Tiene alguna persona a su cuidado?	SI	NO				
	1	0				
6. ¿Tiene ingresos propios?	SI	NO				
	0	1				
7. ¿Le alcanza el dinero?	SI	NO				
	0	1				
8. ¿Necesita la ayuda de una persona para realizar sus actividades básicas de la vida diaria?	SI	NO				
	1	0				
9. Si su respuesta fue si ¿Cuenta con una persona que pueda apoyarlo?	SI	NO	¿Cuál es su relación o vínculo?			
	0	1				
10. ¿Está preocupado/a o teme que algo malo le va a pasar?	SI	NO	¿Indique que?			
	1	0				
II. DINÁMICA FAMILIAR DISFUNCIONAL						PUNTAJE
11. ¿Cuántas personas lo agreden en su casa?	Una	Dos	Tres o más	Especificar vínculo con la persona agresora:		
	1	2	3			
12. ¿Esa persona vive con usted?	SI	NO				
	1	0				
13. ¿Esa persona consume drogas o alcohol?	Ambas	Solo una	Ninguna			
	2	1	0			
14. ¿En su familia existen conflictos y peleas frecuentes?	SI	NO				
	1	0				
15. ¿En su familia existen problemas económicos?	SI	NO				
	1	0				
16. ¿Sus familiares dependen económicamente de usted?	SI	NO				
	1	0				

III. CARACTERÍSTICAS DE LA VIOLENCIA PUNTAJE

La persona que lo/la agrede...			
17. ¿Lo/a ha golpeado o empujado alguna vez?	SI	NO	
	2	0	
18. ¿Lo/a insulta o se burla de usted frecuentemente?	SI	NO	
	1	0	
19. ¿Lo/a amenaza con abandonarlo, echarlo de casa o mandarlo al centro de atención residencial?	SI	NO	
	1	0	
20. ¿Lo ha encerrado/a o secuestrado/a alguna vez?	SI	NO	
	2	0	
21. ¿Lo/a sobrecarga de labores domésticas o lo explota?	SI	NO	
	1	0	
22. ¿Le quita su dinero?	SI	NO	
	1	0	
23. ¿Le ha falsificado su firma?	SI	NO	
	1	0	
24. ¿Le ha quitado sus propiedades y/o negocio?	SI	NO	
	1	0	
25. ¿Es indiferente con usted, no le habla, ni le toma en cuenta?	SI	NO	
	1	0	
26. ¿Las agresiones son más frecuentes que antes?	SI	NO	
	1	0	

IV. MOTIVACIONES DE LA VIOLENCIA PUNTAJE

La persona que lo/la agrede...			
27. ¿Se quiere quedar con sus bienes?	SI	NO	
	1	0	
28. ¿Tiene mucho resentimiento hacia usted?	SI	NO	
	1	0	
29. ¿No quiere hacerse cargo de usted (cuidarlo/a)?	SI	NO	
	1	0	
30. ¿No acepta que usted tenga una nueva relación de pareja?	SI	NO	
	1	0	
31. ¿No acepta su orientación sexual?	SI	NO	
	1	0	
32. ¿No le agrada que usted salga en defensa de su hija/o, nietos/as cuando son maltratados?	SI	NO	
	1	0	
33. ¿No acepta sus costumbres y creencias?	SI	NO	
	1	0	
TOTAL:			

Puntaje	Categoría
Hasta 15 puntos	Riesgo leve de continuidad o agravamiento de la violencia.
De 15 a 29 puntos	Riesgo moderado de continuidad o agravamiento de la violencia.
De 30 a más	Riesgo severo de continuidad o agravamiento de la violencia.

RIESGO LEVE ○

RIESGO MODERADO ○

RIESGO SEVERO ○

OBSERVACIONES DE INTERÉS:

Firma y Sello del/la Operador/a: _____ Firma de la Víctima: _____



Ficha de atención 3

FICHA DE VALORACIÓN DE RIESGO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN EL ENTORNO FAMILIAR (0 A 17 AÑOS)

I. Datos del operador/a

Nombre y Apellidos: _____

Institución en la que labora: _____ Fecha: _____
(Comisaría, Ministerio Público, Poder Judicial): _____

II. Datos del NNA

Nombre(s) y Apellido(s): _____

Fecha de nacimiento: _____

Edad:

Número de documento de identidad/otro: _____

Sexo: Hombre ☐ Mujer ☐

Lengua/idioma/dialécto (de ser el caso): _____

Dirección actual: _____

La Víctima está en situación de discapacidad: SÍ ☐ NO ☐ Lengua materna: Castellano ☐ Quechua ☐ Aymara ☐

Otros, especifique:

Lengua de Señas (Ley 29535): ☒ SÍ ☐ NO

Visual ☐ Sordo/a-Ciego/a ☐ Intelectual ☐

Identidad Étnica, especifique: _____

Nombre	Edad
--------	------

Nombre y apellido de la persona que acompaña (de ser el caso):

¿Qué relación tiene con el NNA?

Lengua/idioma/dialécto (de ser el caso):

INSTRUCCIÓN:

La presente ficha es para ser aplicada en los casos de niños, niñas y adolescentes (NNA) que son afectados/as por hechos de violencia por parte de algún integrante de su grupo familiar, con el objetivo de valorar el riesgo en que se encuentran y tomar medidas de protección que se necesiten. La ficha puede ser aplicada recolectando los datos a partir de la observación o indagando en otras fuentes.

La ficha contempla datos vinculados al nivel de riesgo individual y del entorno familiar. Para su llenado, el/la operador/a marcará cada ítem según el relato del afectado/a o de su acompañante, al final se sumarán los puntajes y el total se ubicará en el intervalo de la escala de valoración del riesgo. Obteniéndose los niveles de riesgo a los que está expuesto el NNA de modo tal que se prevea una intervención inmediata.

III. Situaciones de alto riesgo

1	Declaran haber sufrido violencia sexual	Pasar a pregunta 14 y puntuar como alto riesgo	Continuar la aplicación de la ficha
---	---	--	-------------------------------------

IV. Nivel individual

2	Indicar el grupo de edad al que pertenece la víctima	0-5 años	6-11 años	12-17 años
		3	2	1
3	Indicar si la víctima tiene algún tipo de discapacidad	NO	SI	Desconoce
		0	3	0
4	Indicar la frecuencia con la que el NNA ha faltado al colegio en el último año	0 a 2 veces al mes	2 a 4 veces al mes	5 a más veces al mes
		0	2	3
5	El NNA realiza labores de trabajo vinculadas a peligro evidente	NO	SI	
		0	3	
6	Indicar si el NNA ha sufrido agresiones previas	NO	SI	
		0	3	
7	Indicar el tipo de heridas sufridas en el último incidente de agresión	Moretones o rasguños	Huellas evidentes de golpe, cicatrices en alguna zona del cuerpo, otros	Fracturas, quemaduras o lesiones que requieren atención médica u hospitalización; estrangulamiento, envenenamiento, asfixia, otros.
		1	2	3
8	El NNA pasa largas horas solo/a en casa sin que nadie le cuide	NO	SI	
		0	3	

V. Nivel de entornos					Puntaje
9	Indicar cuál es el vínculo entre el NNA y la persona agresora	Padre/madre u hermano	Tío/a, abuelo/a u otro/a		
		3	1		
10	El cuidador/a principal tiene alguna enfermedad física o mental que impida cuidar al NNA	NO	SÍ		
		0	3		
11	El/la agresor/a vive o frecuenta su casa	NO	SÍ	Desconoce	
		0	3	0	
12	El/la agresor/a usa o consume drogas/alcohol	NO	SÍ	Desconoce	
		0	3	0	
13	El agresor/a tiene antecedentes policiales o penales	NO	SÍ	Desconoce	
		0	3	0	
VI. Factores de protección					Puntaje
14	Existe alguna persona en la familia que apoye o ayude al NNA cuando tiene alguna dificultad	NO	SÍ	¿Quién?	
		3	0	(Colocar el nombre) _____	
15	Ha recibido ayuda de alguna institución	NO	SÍ		
		3	0		
Total					

VALORACIÓN DEL RIESGO	
Riesgo leve	Del 0 al 14
Riesgo moderado	Del 14 al 28
Riesgo severo	Del 28 al 42

ACCIONES DEL OPERADOR/A:

1.1 Comunicó o remitió al juzgado correspondiente mediante documento para que emita la medida de protección SÍ ☐ NO ☐

1.2. El operador/a policial derivó mediante documento escrito a:

Centro Emergencia Mujer _____ SÍ ☐ NO ☐

UIT SÍ ☐ NO ☐

Fiscalía de Familia SÍ ☐ NO ☐

Otra institución SÍ ☐ NO ☐

Se acompañó SÍ ☐ NO ☐

Firma del/la Operador/a: _____ Firma del/la Acompañante(opcional): _____ Huella del NNA: (opcional) _____

(*) Conforme a lo estipulado en la Ley 29733 sobre Protección de datos personales, deberá contarse con el consentimiento expreso e inequívoco del/la titular de los datos para compartir la información entre entidades públicas con fines de registro. Asimismo, el Art. 4 de esta Ley establece como excepción el tratamiento de datos personales en tanto sea necesario para el cumplimiento de competencias asignadas por ley a las entidades públicas y que tengan por objeto el desarrollo de actividades en materia penal para la investigación.

Acta de Aprobación de originalidad de la Tesis

Yo, Edwin Alberto Martínez López, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada “Gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra 2015-2018” de la estudiante **María Elena Páucar Gutiérrez** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia que cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de julio del 2019



Dr. Edwin Alberto Martínez López
Docente de la EPG - UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

PAUCAR GUTIÉRREZ MARÍA ELENA

D.N.I. : 41599642

Domicilio : Calle 8 MZ LL 11-25 URB. Pradima-1º etapa - Los Olivos

Teléfono : Fijo : Móvil : 982708639

E-mail : Dra.mariapaucar@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PAUCAR GUTIÉRREZ MARÍA ELENA

Título de la tesis:

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS EN EL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER,

PUENTE PIEDRA 2015-2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

12/12/19

PANTALLAZO TURNITING – MARIA ELENA PAUCAR GUTIERREZ - MAESTRIA DE GESTION PUBLICA

Feedback Studio - Google Chrome
ev/turnitin.com/app/carta/es/?u=1075197110&x=180=1159600431&lang=es

feedback studio

Verificación 6

10

Escuela de Posgrado
UNIVERSIDAD CESAR VALDEO

ESCUELA DE POSGRADO

Gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra 2015-2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión Pública

AUTORA:
Br. Paucar Gutierrez Maria Elena
ORCID: 0000-0001-9355-0164

ASESOR:
Dr. Edwin Alberto Martinez Lopez
ORCID: 0000-0002-1769-1181

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad...	6 %	>
2	Entregado a Pontificia...	2 %	>
3	observatorioviolencia.pe	1 %	>
4	documentop.com	1 %	>
5	mejorasatravesdeldiag...	1 %	>
6	es.slideshare.net	<1 %	>

Página: 1 de 34

Número de palabras: 11751

Text-only Report

High Resolution

Activado

17:48
12/08/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MARÍA ELENA PAUCAR GUTIÉRREZ

INFORME TITULADO:

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS EN EL CENTRO DE EMERGENCIA

MUJER, PUENTE PIEDRA 2015-2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 15 de agosto del 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR MAYORÍA



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN